практиці аграрного маркетингу залишаються дискусійними конкретний перелік та кількісні параметри цих критеріїв. За цією ознакою сільськогосподарську продукцію відносять до категорії стандартизованих товарів. Тому ефективне цінове позиціювання відіграє ключову роль у формуванні стратегічних пріоритетів розвитку аграрних підприємств. Разом з тим, попит на сільськогосподарську продукцію за ціною є нееластичний, обсяги та структуру його переважно визначають нецінові чинники, визначальними серед яких можна назвати динаміку чисельності, демографічні характеристики та рівень доходів населення. Розглянуті нами маркетингові концепції товару дозволяють виокремити та систематизувати реальні та уявні атрибути товару, пояснюють механізм їх розробки та слугують методологічною основою формування на основі одного і того ж «родового товару» можливих варіантів ринкової пропозиції. Також зазначені підходи дозволяють комплексно та системно розглядати концепцію товару, яка є основною в системі стратегічного позиціювання. Зазначені підходи є також визначальними, у формуванні стратегій позиціювання сільськогосподарської продукції.

Література

1. Блэкуэлл Р. Поведение потребителей / Блэкуэлл Р., Миниард П., Энджел Дж. ; [пер. с англ. Е. Колотвина, Л. Круглова-Морозова]. – [10 изд.] – СПб. : Питер, 2007. - 944 с. : ил. (Серия «Классический зарубежный учебник»).
2. Гут И. Случайные связи / И. Гут // Forbes Украина. – №5(15). – 2012. – С. 40.
3. Гэд Т. 4D брендинг: взламывая корпоративный код сетевой экономики./ Гэд Т. ; [пер. с англ. М. Аккая. Предисловие И. Дюкова]. – СПб. : Стокгольмская школа экономики, 2005. – 230с.
4. Ламбен Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива / Ж.-Ж. Ламбен; [пер. с франц. Лифляндчика Б. И., Дунаевского Р. Л., Бурьяна С. А.]. - СПб. : Наука, 1996. - 589 с.
5. Минетт С. B2B-маркетинг: разные подходы к разным типам клиентов. Полное руководство / С. Минетт ; [пер. с англ. Э. В. Кондуковой, О. Л. Пелявского]. – М. : Вильямс, 2004. - 208 с.
6. Мотивация поведения: биологические, когнитивные и социальные аспекты / Р. Фрэнкин. – 5-е изд. – СПб. : Питер, 2003. – 651 с. : ил. (Серия «Мастера психологии»).
7. Основы маркетинга / Котлер Ф., Амстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. ; пер. с англ. под ред. Н. В. Шульпиной. – [2-е европ. изд.]. - М. ; СПб. ; К. : Вильямс, 1998. – 1056 с.
8. Ульвик Э. Чего хотят потребители / Э. Ульвик ; [пер. с англ. под ред. С. Попкова]. - К. : Companion Group, 2007. – 224 с.

УДК 338.46:614.2

Мачуга Н.З.,
к.е.н., доцент кафедри економіки підприємств і корпорацій
Тернопільський національний економічний університет

ЗВ'ЯЗОК ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ І ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ЛІКУВАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Постановка проблеми. Формування ринку медичних послуг потребує встановлення певних правил для забезпечення його належного функціонування. Лише усвідомлення лікувальними закладами того факту, що якість послуг не лише витратна стаття, а й засіб збільшення пацієнтів, дасть можливість покращити фінансові результати їхньої діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Досліджувана нами тематика розглядалася рядом вчених, зокрема Крикавським Є.В. [1], Мачугою Н.З. [2], Портером М.Ю. [3, 4], Репіним В.В. [5], Томпсоном А.А. [6], Кросбі П. [7], Друкером П. [8], Боров'єцкім Р. [9], Хамролом А. [10], Мантурою В. [10], Стагіоном Т. [11].

Перечисленні вище автори розглядають можливість досягнення конкурентоспроможності суб'єктами господарювання на ринку промислових товарів та послуг. Зв'язок між якістю медичних послуг як ключовим аспектом конкуренції та фінансових результатів діяльності лікувальних закладів не досліджується (крім [2]).

Постановка завдання. Загальна оцінка діяльності будь-якого підприємства (в тому числі і лікувальних закладів) виражається у фінансових показниках. Останні можуть мати як додатне, так і від'ємне значення. Плюсові фінансові показники можна вважати зиском, отриманим медичними установами, що є узагальнювальним показник діяльності та мотивувальний чинник для примноження капіталу. Важливе значення вищезгаданого позитивного результату полягає у можливості використання

його в якості джерела самофінансування (що вкрай актуально на сьогоднішній день). Виходячи з цього, метою статті є дослідження складових якості процесу надання медичних послуг та виявлення зв'язку між якістю медичних послуг і фінансовими результатами діяльності лікувальних закладів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для усвідомлення формування якісних медичних послуг та їх впливу на кінцевий результат лікування, виражений у фінансових показниках, необхідно розглянути її складники по блоках (рис. 1).

Рис. 1. Схема впливу якості медичних послуг на фінансові результати діяльності лікувальних закладів[1]

Перший блок – це всі витрати, пов'язані із наданням якісних медичних послуг. Іншими словами, мова йде про обчислення відділом якості вартості лікувальних матеріалів, застосування медичної апаратури, проведення відповідних медичних обстежень та оплати праці спеціалістів. На так званій проектній стадії варто максимально врахувати всі нюанси у відповідності до медичних стандартів, що дасть змогу зменшити помилки в процесі обслуговування пацієнтів. Останні можуть мати негативні наслідки як для хворого, так і для лікувального закладу у формі невиправданих видатків. Це, своєю чергою, дасть можливість обліковувати витрати за центрами їх виникнення.

В основі другого блоку лежить мінімізація виникнення різних дефектів (відхилень від медичних стандартів). Практика надання медичних послуг збільшуватиме шанс на зменшення таких помилок. Таким чином паралельно буде підвищуватися рівень якості, а зекономлені кошти (на виправленні дефектів) можуть бути спрямовані на оновлення медичної апаратури.

Третій блок тісно пов'язаний із наступними двома, оскільки презентує розрахунок видатків, пов'язаних із наданням медичних послуг протягом їх життєвого циклу.

Підтвердити або ж спростувати необхідність надання тих чи інших послуг зможуть четвертий та п'ятий блоки. Так, блок номер чотири свідчить про залежність існування та величини медичних послуг від попиту на них.

Ще одним чинником, що підсилює ефективність надання тих чи інших послуг виступає їх ціна (п'ятий блок). З економічної точки зору важливо розрахувати отриманий (прогнозний) ефект та

[1] *Розроблено автором на основі [9]*

визначити обсяги лікувальних послуг. Мова йде про дослідження видатків, здійснених при наданні послуг, і їх обґрунтованості.

Для прикладу, пацієнти будь-яких відділень лікувального закладу можуть стикатися із проблемою супутнього захворювання (ГРВІ). Виникає запитання про доцільність виклику ЛОРа для хворого урологічного відділення та наявність такої можливості для пацієнта хірургічного відділення. Ключовими мають стати такі аспекти:

– мінімізація витрат при досягненні бажаного результату. Підрахунки дадуть змогу порівняти видатки на обслуговування пацієнтів за умови утримування у власному відділенні додаткової штатної одиниці, виклику останньої із спеціалізованого відділення чи доставки клієнта до спеціалізованого відділення;

– знаходження оптимального варіанту вирішення уможливить встановлення економічно обґрунтованої ціни, котра б задовольняла пацієнтів. На оптимальному варіанті зупиняємось свідомо, оскільки застосування мінімальних витрат прямо вплине на якість медичних послуг, а це матиме негативні наслідки. До того ж, лікувальному закладу таке лікування обійдеться в кінцевому результаті дорожче.

Загалом, з метою прогнозування кінцевих фінансових результатів варто враховувати чинники, що мають на них вплив. По-перше, необхідно враховувати специфіку товару медичної галузі. Тому не маємо права відштовхуватися лише від прогнозних показників щодо величини майбутніх прибутків. Крім економічного варто враховувати такі аспекти, як соціальний та рівень здоров'я населення.

По-друге, враховуючи вищенаведені аргументи, медичні заклади як суб'єкти ринку повинні достовірно знати собівартість всього спектру запропонованих ними послуг. Це дасть змогу здійснювати певні регулювання ціни на їх продукцію і зробить конкурентоспроможними.

По-третє, медичному закладу необхідно володіти інформацією про перевищення прибутків та збитків. Ретельний аналіз діяльності дасть змогу уникнути в майбутньому передбачуваних втрат. Так, ефективне і якісне лікування стане гарантією одужання пацієнта. І, навпаки, недотримання медичних стандартів, низький рівень медичного персоналу, халатність збільшуватимуть перебування хворого в лікувальному закладі, що автоматично впливатиме на зростання видатків останнього (при доведенні його вини).

По-четверте, підвищення позитивного фінансового результату діяльності лікувальних закладів залежить від аналізу кількості, якості та асортименту медичних послуг. Такі дані повинні досліджуватися в динаміці. Зокрема, розширення асортименту запропонованих послуг дасть змогу збільшити приплив пацієнтів. При оцінці якості необхідно враховувати їх новизну і актуальність. Зміни якості наданих послуг можуть бути спричинені:

- безпосередньою якістю матеріалів, що використовувалися для надання послуг;
- рівнем кваліфікації медичного персоналу;
- медичною технологією, що застосовується;
- організацією процесу;
- наявністю та ефективністю функціонування системи контролю за якістю наданих послуг.

Для прогнозування фінансових показників необхідно проаналізувати потенційних клієнтів (у випадку медичних послуг – пацієнтів), що дозволить поділити на окремі категорії:

- ціна запропонованих послуг;
- асортимент медичних послуг;
- специфіка захворювання.

Медичні заклади повинні провадити діяльність з урахуванням витрат на створення та забезпечення якості надання послуг. Важливим показником господарської діяльності є зіставлення вищезгаданих витрат з отриманим кінцевим фінансовим результатом. Якщо доходи перевищують видатки, можна стверджувати про можливу тенденцію накопичення грошей.

Якість процесу надання медичних послуг включає три складники:

- витрати на якість, час надання послуг;
- здатність до змін;
- ефективність наданих медичних послуг (рис. 2).

Сам по собі процес надання медичних послуг варто розглядати як процес творення ланцюга цінності. Автор концепції ланцюга створення цінності – науковець гарвардського університету Майкл Портер. На його думку, бізнес будь-якої компанії можна розглядати як складну систему різних видів діяльності. Зокрема мова йде про: проектування, виробництво, вивчення ринку, доставку товарів та післяпродажне обслуговування. Суть пропозиції М. Портера полягає у процедурі визначення оцінки продукції чи послуг споживачами. Він вважає, що ступінь такої оцінки визначається тим, як виконуються дії, необхідні для розробки, виробництва, виведення на ринок, поставки та підтримки певного продукту чи послуги. Така діяльність повинна невпинно аналізуватися, якщо завдання полягає в досягненні розуміння стратегічних можливостей організації [3]. У запропонованій моделі М. Портер виділяє два види діяльності компанії: основну та допоміжну.

Рис. 2. Складові якості процесу надання медичних послуг[2]

Діяльність будь-якої фірми повинна ґрунтуватися на логічній основі, що полягає у перетворенні існуючих наявних ресурсів на продукт (в нашому випадку – послуги) з метою задоволення актуальних потреб споживачів при оптимальних витратах. Акцентуємо увагу на останньому аспекті та свідомо уникаємо твердження "при мінімальних витратах – максимальні прибутки", враховуючи специфіку медичних послуг та можливість впливу мінімальних витрат на рівень їхньої якості.

На думку Є. Крикавського, логістичний ланцюг – це лінійно зінтегрована сукупність фізичних і юридичних осіб (постачальників, виробників, дистриб'юторів, транспортно-експедиційних організацій, складів загального користування тощо), які здійснюють логістичні операції з єдиною метою – довести матеріальний потік від однієї логістичної системи до іншої (стосовно продукції виробничо-технічного призначення) чи до кінцевого споживача. Взаємовідносини у такому ланцюзі формуються на підставі замовлень як пропозиції споживачів постачальникові виробити певну кількість продукції чи надати послугу [1].

А. Томпсон вважає, що галузевий ланцюг цінності складається з ланцюгів цінності підприємств. Дослідник розглядає елементи ланцюга з позицій формування витрат. Іншими словами, науковець акцентує увагу на вивченні вартісної сторони продукту. Такий підхід дає підстави зробити припущення про визначення А. Томпсоном концепції формування ланцюга вартості, хоча сам науковець стверджує, що його ланцюг має ціннісний характер і відображає структуру витрат, здійснених для створення доданої цінності продукту [6].

Беручи до уваги думку російського вченого В. Рєпіна, варто подати його визначення ланцюга створення цінності. Останній тлумачиться як організований та взаємопов'язаний набір бізнес-процесів, що створюють цінність для клієнтів. Складниками ланцюга виступають ті бізнес-процеси, що беруть участь у створенні кінцевого продукту. В. Рєпін процес визначення технології створення цінності продукту для клієнта розглядає у вигляді бізнес-процесів як стійких, цілеспрямованих сукупностей взаємопов'язаних видів діяльності [5].

Загалом М. Портер ланцюг вартості представляє як систему взаємозалежних видів діяльності підприємства, що створюють цінність, характеризуються здатністю взаємно впливати на витрати чи ефективність інших видів діяльності [4]. Науковець виділяє основні процеси творення доданої вартості, згадувані нами вище:

– основні;
– допоміжні.

До перших відносять маркетинг, логістику, виробництво. Допоміжні ж слугують для підтримки створення вартості.

Ланцюг створення вартості М. Портера охоплює стратегічно важливі процеси, пов'язані зі створенням доданої вартості. Дослідник виділяє основні процеси, які безпосередньо створюють додану вартість.

Таку ж позицію підтримують Т. Старджен та Д. МакКормік. Зазначені науковці ланцюг вартості визначають як послідовність діяльності зі створення доданої вартості, яка підтримує кінцеве споживання продукції/послуг [11].

Будь-який лікувальний заклад на медичному ринку може претендувати на успіх у випадку презентації продукції, цінної для споживачів. Ступінь цінності безпосередньо залежить від уміння виробників максимально задовольнити потреби консументів. Відповідно, прибутковість лікувальних закладів залишатиметься сталою за умови перевищення створеної цінності над обсягом витрат, понесених під час надання медичних послуг (рис. 3).

[2] Опрацювання власне

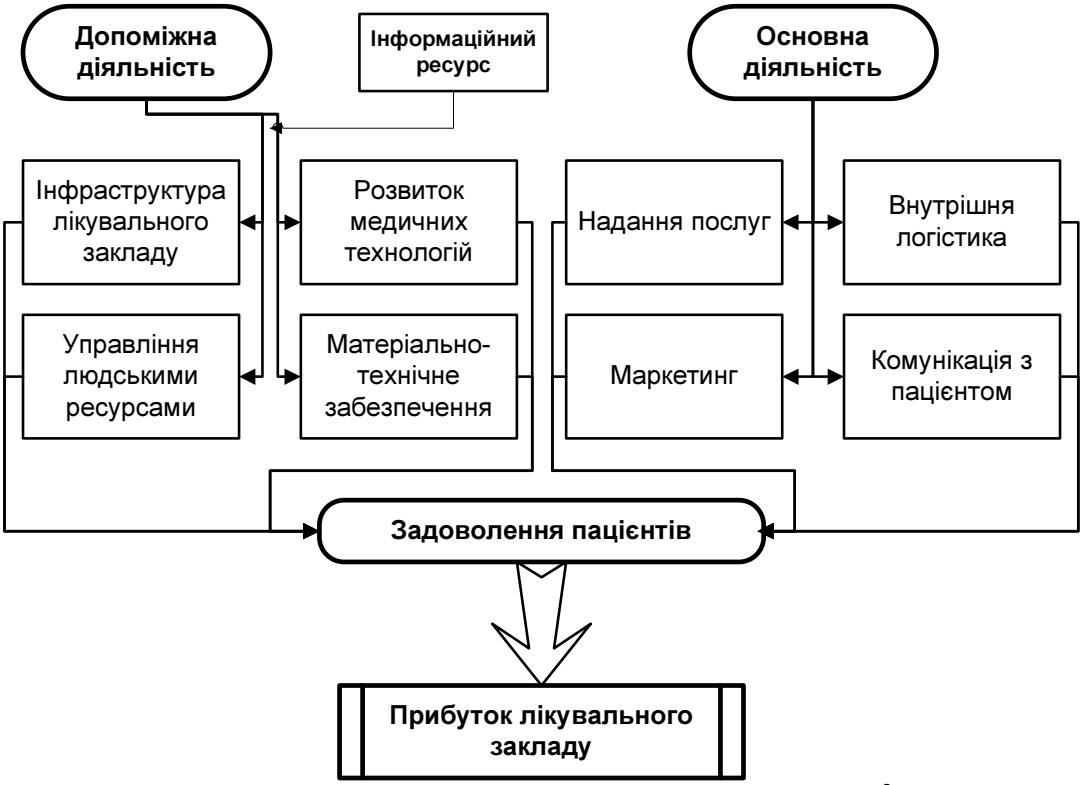

Рис. 3. Ланцюг створення цінності медичних послуг[3]

Якщо розглядати надання медичних послуг як процес творення ланцюга цінності, то на вході розміщуватимуться ресурси для надання послуг, а на виході – організаційний вплив на процес. Якщо ж розглядати надання медичних послуг відповідно до процесуального підходу, то на вході буде вартість додана, а на виході – витрати.

Заслуговує на увагу залежність якості результатів надання медичних послуг від якості процесу (рис. 4).

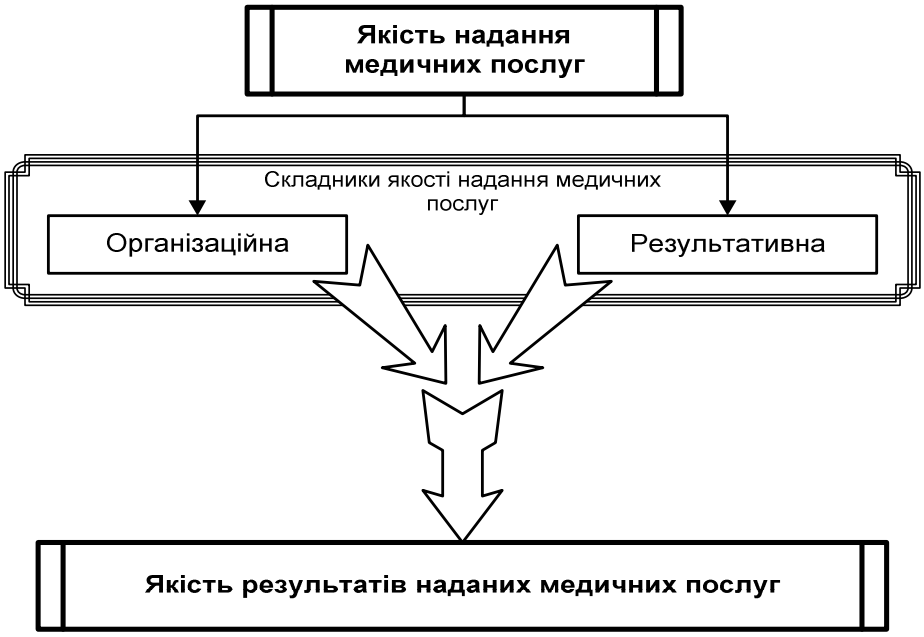

Рис. 4. Залежність якості результатів надання медичних послуг від якості процесу[4]

[3] Опрацювання власне
[4] Опрацювання власне

Будь-які процеси (діяльність), що відбуваються у лікувальних закладах, повинні бути ретельно дослідженні із врахуванням:

– створення цінності для пацієнта (процеси створення вартості, її підтримки, відсутність цінності);

– показників ефективності (включаючи ефективність, досягнуту за рахунок конкурентного середовища).

Якість процесу надання медичних послуг проявляється через два головних блоки: організаційний та результативний. До першого варто віднести всі нюанси організаційної частини. Тобто, йдеться про зосередження уваги на тих речах, які необхідно здійснити для отримання кінцевого позитивного результату. Другий блок безпосередньо пов'язаний із першим. Враховуючи те, в який спосіб надавалися медичні послуги, варто сконцентруватися на можливості спрямування способу надання медичних послуг на максимізацію результату. Зокрема, йдеться про корегування та аналіз результатів організаційного блоку. Так, при належному виконанні (наданні) послуг буде осягнена вартість. Тобто результативність ідентифікується у цінності наданих медичних послуг.

Основний акцент робиться на якість поставлених цілей. Останні формують підвалини створення цінності медичних послуг. Для цього необхідно брати до уваги факт систематизації таких цілей. Тобто цінність отриманих послуг пацієнтом вимірюється можливістю зменшення часу очікування і покращення обслуговування. Цінність для лікувального закладу проявляється через стійкість позицій на медичному ринку, підвищенні власного рейтингу, можливості встановлення власних цін.

"Господарська діяльність – це інвестування звичайних засобів, як посівне зерно, в очікуванні врожаю в повній невизначеності", – вважає П. Друкер [8]. Так, розпочавши планування, розробку та сам процес надання нових медичних послуг, ніхто не може із впевненістю передбачити ефективність кінцевого результату.

"Якщо сконцентруватися на процесі забезпечення якості, то правдоподібно збільшаться наші квоти, які коливатимуться в межах 5-10% обороту. Це надзвичайно велика сума – отримана без спеціальних вкладень", стверджує П. Кросбі [7].

Високий рівень якості послуг стає запорукою наявності сталих клієнтів та кращим маневром у конкурентній боротьбі. Ринок медичних послуг, що нами досліджується, має свою специфіку, і тому лікувальні заклади, котрі перебувають на ньому, повинні мати еластичність, тобто бути готовими пристосуватися до змін. У таких умовах стає очевидним факт нарощування ефективності діяльності медичних закладів.

Для досягнення найвищого рівня ефективності варто дослідити її складники. До згаданого поняття включають:

– ефективність інвестиційних вкладень;
– результативність господарської діяльності як мірника отриманої користі;
– ефективність проведеного лікування;
– економічна результативність, що служить барометром досягнення найкращих показників.

Особлива увагу в процесі ефективності діяльності медичних закладів повинні займати інновації. П. Друкер вважає, що процес формування інновації взаємодіє із проякісними процесами та стикається з певними обмеженнями. Такі процеси повинні бути не лише відчутними, а й зрозумілими, а для цього необхідні спеціальні знання. Розв'язок проблеми має відповідати способу праці [9].

Основний елемент ефективності, зокрема економічної, будь-якого підприємства це його виробнича потужність, однак її збільшення доречно робити без залучення додаткових інвестицій. Це свідчитиме про пошук прихованих резервів та нових шляхів вдосконалення (в нашому випадку – лікувальних закладів).

Висновки з даного дослідження. Виявлено безпосередній вплив якості медичних послуг на рівень фінансових результатів діяльності лікувальних закладів. При цьому:

1. Загалом, збільшення виробничої потужності гарантує стійкої ринкової позиції медичних закладів. Саме тому останнім варто сконцентрувати зусилля на цільовій діяльності, що дасть змогу утримувати постійних клієнтів.
2. Існує можливість застосування економічної ефективності як інструменту для вимірювання ефективності управління. При цьому можна визначити граничні показники, що призведуть до позитивних кінцевих результатів, дозволять не лише їх втримати, але і покращити.
3. Фінансові результати залежать від обсягу наданих послуг та процесу творення ланцюга цінностей медичних послуг.

Так, обсяг надання медичних послуг, покращення їх якості призведе до збільшення пацієнтів і, як наслідок, – збільшення прибутків лікувальних закладів. Погіршення рівня якості запропонованих медичних послуг спричинить втрату потенційних клієнтів та призведе до зниження стійких ринкових позицій.

4. Підвищення рівня якості пропонованих послуг дозволить збільшити їхню ціну, що потенційно підвищить прибуток лікувальних закладів. Підвищення заробітної плати медичному персоналу (стане можливим з урахуванням попередніх тверджень) та усвідомлення кожним працівником своєї ролі у

процесі функціонування медичних закладів дозволить покращити якість їх роботи, що, своєю чергою, зменшить витрати та підсилить мотивацію праці.

5. Покращення якості медичних послуг повинне відбуватися на фоні системного управління якістю, що дасть змогу акумулювати всі чинники безпосереднього впливу на кінцеві позитивні результати діяльності.

6. Правильний вибір цілей лікувальних закладів передбачає затвердження відповідної стратегії для їх досягнення. Еластичність, чи здатність до змін, є одним із головних аргументів на користь утримування ринкової ніші (якість адміністрування та операційних процесів, швидкість реагування та повнота задоволення щораз нових потреб та очікувань клієнта). Врахування та контроль кожного складового елемента еластичності дозволить збільшити довіру не лише постійних клієнтів, але й нових.

Література

1. Крикавський Є.В. Логістика. Основи теорії : підручник / Є.В. Крикавський. – Львів: Національний університет «Львівська політехніка», «Інтелект-Захід», 2004. – 416 с.
2. Мачуга Н.З. Методологічні аспекти формування та функціонування системи якісних медичних послуг в Україні : монографія / Н.З. Мачуга. – Тернопіль, Крок, 2012. – 199 с.
3. Портер М. Конкурентное преимущество: Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость: Пер. с англ. / М. Потер. – М. : Альпина Бизнес букс, 2005. – 715 с.
4. Портер М. Конкуренція : пер. с англ. / М. Потер. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2005. – 608 с.
5. Репин В.В. Описание и анализ бизнес-процессов: цепочки ценности и Work Flow / В.В. Репин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.finexpert.ru. – Заголовок з екрану. – Дата відвідування: 30.01. 2012
6. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник для вузов: Пер. с англ. / Под. ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 576 с.
7. Crosby P. Quality is Free. New York: McGraw-Hill, 1979.
8. Druker P. Zarządzanie w czasach burzliwych. Nowe wyznanie – nowe horyzonty. Biblioteka nowoczesności, AE, Kraków, "Czytelnik", Kraków 1995.
9. Efektywność przedsięwzięć rozwojowych. Metody, analiza, przykłady, red. Borowiecki R., AE; Kraków 1995
10. Hamrol A., Mantura W. Zarzązanie jakością. Teoria i praktyka, Warszawa, 2002Cella D. R, Tulsky D. S. (1990). Measuring Ouality of Life Today: Methodological Aspects, Oncology.
11. Sturgeon T.J. How do we define value chains and production networks.// IDS Bulletin. 2001. – Vol. 32. – #3. McCormick D. Value chains, production networks, and the business system // Bellagio Value Chains Workshop. – Bellagio, 2000. pp. 9-18.

УДК 338.439.5

Дудар В.Т.,
к.е.н., доцент кафедри аграрного менеджменту і права
Тернопільський національний економічний університет

АНАЛІЗ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ РИНКУ АГРОПРОДОВОЛЬЧОЇ ПРОДУКЦІЇ В КОНТЕКСТІ ПРОДОВОЛЬЧОЇ БЕЗПЕКИ ДЕРЖАВИ

Постановка проблеми. Ефективним механізмом задоволення потреб товаровиробників і запитів споживачів є агропродовольчий ринок, який відіграє важливу роль у визначенні продовольчої безпеки кожної держави, підвищенні конкурентоспроможності її аграрного сектора та подальшому розвитку сільських територій. Для України невід'ємним чинником економічного зростання є побудова повноцінного агропродовольчого ринку, який би розвивався з урахуванням сучасних тенденцій глобалізації та лібералізації світових ринків, ідей сталого розвитку.

Аналіз останніх публікацій та досліджень. Проблемам формування і розвитку національного агропродовольчого ринку, основних продуктових ринків та питанням, пов'язаним з глобалізацією й активізацією ролі транснаціональних корпорацій присвячені наукові праці вітчизняних