

ТИМОШЕНКО О.О., ст.гр.ЕФ-07-3

Наук. керівн.: Прокопенко В.І., д.т.н., проф.

Державний вищий навчальний заклад «Національний гірничий університет»
м. Дніпропетровськ

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ ЗБУТОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОЇ КОМПАНІЇ

Определены особенности товарной продукции энергетического бизнеса и установлены факторы, которые влияют на его эффективность. Оценена целесообразность диверсификации деятельности предприятия по сбыту энергии на основе обеспечения потребителей электроэнергией дополнительными работами и услугами.

Актуальність. Здійснення економічних реформ в Україні у багатьох галузях господарства потребує створення умов для підвищення ефективності діяльності підприємств паливно-енергетичного комплексу. Для ефективного розвитку цього комплексу необхідне удосконалення як конкретних методів, так і всього економічного та організаційного механізму управління діяльністю енергозбутових підприємств і їх взаємовідносин з іншими підприємствами та споживачами.

Ціль дослідження: узагальнення теоретичних засад та розробка практичних процедур з удосконалення організаційного механізму енергопостачального підприємства, який цілеспрямовано буде забезпечувати підвищення ефективності його збутової діяльності.

Основна частина. В сучасному конкурентному середовищі будь-яка компанія прагне як найефективніше організувати свою діяльність. Вміння продавати товар та послуги краще, ніж конкуренти, приводить до лідируючої ролі компанії на ринку та надає їй переваги перед іншими учасниками ринку. При цьому зростає також роль споживача, який має можливість вибирати для себе найкращий товар (послуги) за прийнятними для нього цінами.

Енергетичний бізнес – це будь-яка підприємницька (комерційна) діяльність у галузях паливно-енергетичного комплексу, включаючи й сферу використання енергоносіїв, орієнтована на практичне використання технічних, економічних та управлінських нововведень, результатів наукових досягнень, що ставить за мету одержання прибутку й розвиток власної справи. Кінцевими результатами бізнесу є енергетична продукція, роботи та послуги – тобто товарна продукція, призначена для реалізації на відповідних ринках. Враховуючи наведене, товарною продукцією в енергетичному бізнесі варто вважати електроенергію, виконані роботи або послуги енергетичного характеру, призначені для реалізації за попередньо укладеними договорами. У свою чергу, енергетичні роботи та послуги можна систематизувати за видами:

- послуги, пов'язані з постачанням енергоносіїв;
- сервісні роботи та послуги.

Перший вид послуг охоплює діяльність постачальників з передачі

енергоносіїв по магістральних і розподільчих електричних мережах.

Другий вид (сервісні послуги) включає безліч видів найрізноманітніших додаткових послуг у сферах передачі, збуту й корисного використання енергії. Сюди, зокрема, можна віднести ремонтне обслуговування, послуги з раціоналізації енергоспоживання (підвищення енергоефективності), інжиніринг (технічні рішення й проекти в області модернізації), білінг (виміри й розрахунки), консалтинг.

На підставі аналізу наукової та фахової літератури й особливостей діяльності енергопостачальних підприємств, встановлено, що на ефективність діяльності впливає ряд факторів. Для систематизації цих чинників пропонується їх наступне групування: науково-технічні, організаційно-управлінські та чинники, що формують доходи і витрати. Найбільш важливими є такі чинники, як дебіторська заборгованість, покупний тариф за електроенергію та рівень технологічних втрат енергії. Визначені чинники варто використовувати для вибору напрямків побудови економічного механізму підвищення ефективності діяльності енергопостачальних підприємств, одним з яких є розробка заходів по скороченню технологічних втрат енергії. Відсоток технологічних витрат електроенергії на її транспорт в електричних мережах Дніпропетровських міських електричних мереж (ДМЕМ) ВАТ ЕК «Дніпрообленерго» за 2010 рік склав 9,08 %. Виконаний аналіз господарської діяльності ДМЕМ за 2009 та 2010 роки та визначені обсяги надходження електроенергії в мережі ДМЕМ, корисного відпуску споживачам, втрат електричної енергії, які виникли під час передачі електричної енергії споживачам свідчить про те, що зниження втрат електричної енергії в мережах ДМЕМ є результатом виконання певного комплексу заходів, виконаних персоналом підприємства та направлених на зниження технологічних втрат та економії електроенергії.

Значна частина енергопостачальних компаній України вже досягла прийняттого рівня основних видів діяльності (передачі та постачання електроенергії) і фінансової стабільності, але на теперешній момент вже зрозуміло, що електроенергетика знаходиться на порозі суттєвих структурних змін і змін у підходах до оцінки діяльності енергокомпаній. Станом на сьогодні в Україні спостерігається стратегія розвитку енергопостачальних компаній щодо узгодження взаємовідносин між ними та споживачами. Одним з напрямків диверсифікації послуг, що пропонують енергозбутові підприємства, є їх здійснення з урахуванням комплексного підходу до організації робіт.

Поступово на перше місце виходить оцінка ступеню задоволення потреб споживача - як оцінка ефективності діяльності постачальників. Отже, виникла потреба переорієнтувати увагу на інші (крім основних - передачі та постачання електроенергії) напрямки діяльності постачальника - забезпечення клієнтів-споживачів електроенергії додатковими роботами та послугами.

ВАТ ЕК «Дніпрообленерго» здійснені кроки, які спрямовані на покращення обслуговування споживачів та отримання позитивних

результатів діяльності по наданню послуг споживачам, в зв'язку з чим прийнято рішення про організацію Центру послуг на базі Дніпропетровських міських електричних мереж, так як ДМЕМ обслуговує найбільшу кількість споживачів ВАТ ЕК «Дніпрообленерго». Виконаний аналіз роботи підприємства по наданню додаткових послуг споживачам та організації робіт по експлуатації розрахункових засобів обліку дозволив встановити, що ці напрями діяльності потребують наукового обґрунтування та організаційних змін. Так як діюча структура Центру послуг має цілий ряд недоліків і не здатна задовольняти в повній мірі запити споживачів, пропонується дворівнева концепція надання послуг та внесення змін в організаційну структуру Центру послуг, що приведе до вдосконалення існуючого Центру послуг та надання додаткових послуг. Технічна база ДМЕМ дозволяє надавати такі послуги, маючи все необхідне обладнання та спеціалістів. Таким чином, споживачам не потрібно буде звертатися до сторонніх організацій за отриманням деяких видів послуг. У Центрі послуг ДМЕМ їх можна буде отримати комплексно та у короткі строки.

Реорганізація Центра послуг дозволяє розширити перелік запропонованих споживачам послуг, виконувати значно більший обсяг робіт та комплексно й оперативно вирішувати питання. На загально організаційному рівні потрібне опрацювання єдиної політики та стандартів в області надання послуг клієнтам. Шлях клієнта по підрозділам та відділам компанії повинен бути детально запланований від першого звернення до завершення надання послуги. Тобто після звернення споживача за послугою та сплати відповідних рахунків, співробітники Центру послуг визначають виконавця цієї послуги (силами Центру чи за допомогою інших служб ДМЕМ), контролюють своєчасне виконання цієї послуги. Системний рівень передбачає реалізацію основних етапів концепції обслуговування за допомогою впровадження сучасних систем управління взаємовідносинами зі споживачами.

Після вдосконалення організаційної структури Центр послуг ДМЕМ має стати орієнтованим на клієнта офісом для прийому споживачів, який складається з представників організаційної структури компанії, взаємодіючих на основі регламенту та визначень з метою прийому звернень споживачів та організації виконання замовлених послуг, створення ергономічного середовища, підвищення ефективності взаємодії. Його розвиток дозволить:

- покращити і підтримати імідж енергопостачальної компанії, як орієнтованої на клієнта та передової;
- вести контроль процесів в компанії по роботі зі зверненнями споживачів і наданням послуг з електропостачання;
- покращити якість обслуговування споживачів і підтримку єдиних стандартів взаємодії;
- проводити аналіз і надання звітних даних по виробничим процесам щодо звернень і виконанню послуг.

Прогнозований річний дохід, який додатково може отримати ВАТ ЕК

«Дніпрообленерго» від роботи Центру послуг ДМЕМ після вдосконалення організаційної структури складає 4 854 тис. грн. при збільшенні витрат всього на 423 тис. грн.

Висновки: 1. Обґрунтовані наукові підходи до формування політики енергопостачального підприємства по обслуговуванню споживачів, визначальним підходом якої є спрямування на задоволення кінцевих потреб споживачів, що вимагають не тільки якісного і надійного постачання електроенергії, але й забезпечення супутніми послугами і товарами, пов'язаними з процесами електроспоживання.

2. Організаційні засади розвитку діяльності енергозбутового підприємства в площині надання додаткових послуг повинні базуватися на конкурентних перевагах запропонованих споживачам послуг, засадах швидкого та якісного сервісу й досягненню взаємовигідних цілей.

3. Запропонована реорганізація Центру послуг ДМЕМ, яка розширює перелік послуг, що надаються споживачам, дозволяє виконувати значно більший обсяг робіт та комплексно й оперативно вирішувати поточні питання. Прогнозований прибуток, який додатково може отримати ВАТ ЕК «Дніпрообленерго» від роботи Центру послуг ДМЕМ після вдосконалення організаційної структури складе 4 431 тис. грн.