



УДК 621.31:332

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДІЙНОСТІ ТА ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ШЛЯХОМ ЗАМІНИ СИСТЕМООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ НА КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД

Мороз О.М., д.т.н.,

Друзь В.О., аспірант*

*Харківський національний технічний університет
сільськогосподарства ім. Петра Василенка*

Тел.: (057) 712-52-45

Анотація – в статті проаналізовано важливість клієнтоорієнтованого підходу в розвитку енергетичного підприємства, наведено різне авторське тлумачення, обґрунтовано та наведено визначення поняття «клієнтоорієнтованість» різними авторами, як ключової компетенції компанії. Розглянуто сутність, ознаки та підходи до впровадження клієнтоорієнтованого підходу в енергетиці та реалізації клієнтоорієнтованої енергетичної політики.

Ключові слова: енергетичне підприємство, клієнт-споживач, клієнтоорієнтований підхід, конкурентні переваги.

Постановка проблеми. Надійність та якість електроенергії в Україні та і у всьому світі набуває особливої актуальності в сучасних економічних умовах. Вирішення цих проблем обумовлюють дослідження таких питань як ефективність функціонування енергетичних підприємств, оптимізація їх діяльності, утримання конкурентних переваг на ринку та багатьох інших.

Сьогодні електроенергетична галузь зазнає глибоких перетворень та змін, зумовлених розвитком ринкових відносин, зміною законодавства, переоснащенням, інноваційною діяльністю, тощо. За таких умов першочерговим постає питання заміни існуючих принципів та підходів в електроенергетиці.

На даний момент виникла потреба у зосередженні уваги постачальника електричної енергії на забезпеченні клієнтів (споживачів) високоякісними послугами та наданні їм додаткових послуг та робіт. Таким чином вся діяльність постачальника електричної енергії повинна бути спрямована на інтереси споживача, і персона споживача стане основою такої діяльності. Саме тому, в даному контексті, вкрай важ-

* Науковий керівник - Мороз О.М., д.т.н., професор

© Мороз О.М., Друзь В.О.



ливо змінити застарілий системоорієнтований підхід на підхід орієнтований на клієнта.

Аналіз останніх досліджень. В науковій літературі дане питання не отримало значної уваги. З іншої сторони, питання поліпшення надійності та якості електроенергії постійно перебуває в епіцентрі уваги дослідників. Також, чимало вчених окремо досліджували відзначені нами підходи, проте питання забезпечення надійності та якості електроенергії шляхом заміни системоорієнтованого підходу на підхід орієнтований на клієнта залишилось поза їхньою увагою. Серед дослідників, які вивчали це питання в тій чи іншій мірі, відмітимо таких як І.З. Должанський, Є. Крикавський, Н. Косар, Л. Мороз, М.Ш. Сотник, С.О. Хованський, В.Я. Чевганова та інші.

Формулювання цілей статті. Аналіз праць свідчить про недостатню кількість та компетентність досліджень даного питання, тому і виникає необхідність подальшого вивчення даної проблематики, що зумовлює актуальність даної теми. На перший план виходять механізми поліпшення ставлення до клієнта, методи створення максимальної цінності надаваних послуг для клієнтів, створення унікальних умов для задоволення потреб клієнтів.

Основні матеріали дослідження. Останні роки спостерігається стрімкий розвиток електроенергетики, зумовлений виникненням багатьох факторів, які і визначають необхідність кардинальних змін у відношенні до споживача. В науковій літературі в цілому існує єдине розуміння сутності клієнтоорієнтованого підходу. Так, з точки зору Коновал В.В. клієнтоорієнтований підхід є провідною парадигмою ведення бізнесу, що дозволяє управляти відносинами з клієнтами, проводити моніторинг клієнтів і ринку, підтримувати і розвивати найбільш цінних і значущих клієнтів, виводити з системи клієнтів, що є для компанії баластом і оновлювати систему новими продуктивними клієнтами [3].

Ми це розуміємо наступним чином: у зв'язку із стрімким розвитком технологій спостерігається в цілому високий рівень асортименту послуг, що надаються. Таким чином, за умови застосування системоорієнтованого підходу, значення використання методів операційної ефективності чи зниження цін нівелюється, адже якість і надійність послуг в цілому за таких умов є сталими елементами.

На нашу думку, для означення клієнтоорієнтованості вдалими є формулювання Б. Рижківського, який наголошує, що «клієнтоорієнтованість – це інструмент управління взаємовідносинами з клієнтами, націлений на отримання стійкого прибутку в довгостроковому періоді, що ґрунтується на трьох критеріях: ключова компетенція, цільові клієнти і рівність позицій» [2]. Отже, клієнтоорієнтований підхід визначається як інструмент взаємодії підприємства і клієнта на партнерсь-



ких засадах щодо задоволення його потреб, який спрямовується на підвищення виробничого потенціалу підприємства у довгостроковому періоді.

Проте, аналіз поняття клієнтоорієнтованості в економічній теорії не дає можливості у повній мірі зрозуміти сутність даного підходу при забезпеченні надійності та якості електроенергії. Відповідно необхідно провести аналіз особливості клієнтоорієнтованого підходу у діяльності електроенергетичних підприємств.

Так, С. Смерічевський та А. Татарінов відзначають, що клієнтоорієнтований підхід дає нові можливості для компаній, пов'язані зі збільшенням її необхідних потреб клієнтам, збільшенням ступеня їх задоволеності та, в остаточному підсумку, збільшенням прибутковості діяльності компаній [5]. Тобто, дані дослідники розкривають три основних ознаки даного підходу:

- 1) збільшення відповідності потребам клієнтів;
- 2) збільшення ступеня їх задоволеності;
- 3) збільшення прибутковості діяльності електроенергетичних компаній.

Іншими словами, основу даного підходу становить встановлення двосторонніх відносин між споживачами та надавачами послуг, в результаті чого спостерігається спільне задоволення інтересів. Одна сторона отримує можливість стати споживачем якісніших послуг згідно її інтересів, інша сторона за рахунок таких змін збільшує свої прибутки.

В. Я. Чевганова розглядає клієнтоорієнтований підхід як економічний процес, що забезпечує контакти енергетичного підприємства і споживача, сприяє ефективності здійснюваних ними обмінів, дає змогу доповнити і змінити функції процесу управління, визначити тактичні і стратегічні цілі, накреслити програму їх реалізації. Крім того, застосування клієнтоорієнтованого підходу на підприємствах електроенергетичної галузі диктується ще і умовами сучасного стану розвитку енергетичних підприємств, зокрема, комерціалізацією галузі з введенням жорстких бюджетних обмежень на фінансування її розвитку; переходом від адміністративних методів до економічного впливу на електровикористання; можливістю самостійно визначати напрями розвитку енергетичного підприємства [6].

Найвагомішими ознаками клієнтоорієнтованого підходу є:

- 1) забезпечення контактів енергетичного підприємства і споживача;
- 2) сприяння ефективності здійснюваних ними обмінів;
- 3) надання можливості змін і доповнень функції процесу управління;
- 4) визначення стратегічних і тактичних цілей;
- 5) окреслення програми їх реалізації.



Використання даного підходу є більш виправданим у сучасних умовах, адже в даному випадку відбувається врахування ринкових умов та досягнення стійких конкурентних переваг.

Яким же чином застосування даного підходу впливає на надійність та якість електроенергії? Необхідно відмітити, перш за все те, що забезпечення якості електроенергії є основним напрямком підвищення ефективності функціонування всього енергетичного комплексу країни. Показники та норми якості електричної енергії встановлюються на рівні державних стандартів.

Якість електричної енергії характеризує рівень електромагнітних (кондуктивних) перешкод в мережі і міру їх впливу на апарати і прилади, а норми **якості електричної енергії** є рівнями електромагнітної сумісності (для кондуктивних електромагнітних завад в системах електропостачання загального призначення / ДСТУ). Таким чином, **якість електричної енергії системи електропостачання характеризують за рівнем перешкод, а самі рівні перешкод називають показниками якості електричної енергії**. Основними показниками якості електроенергії (ПЯЕ) є відхилення, колювання, синусоїдальність, симетрія, провал, імпульс напруги та перенапруга [4].

А. В. Волошко з даного приводу відзначає, що електропередавальні організації при видачі технічних умов на підключення споживачів електроенергії та при укладанні договорів про постачання електроенергії не включають до них вимоги щодо показників якості електроенергії, не визначають умови здійснення контролю за ними. Тож контроль або не проводиться взагалі, або носить формальний характер, без застосування жодних заходів щодо приведення показників якості електричної енергії до рівня, визначеного Державним стандартом. Це призводить до необґрунтованих економічних втрат багатьох споживачів електроенергії, що є наслідком зниження ефективності використання промислового та побутового електрообладнання, виходу його з ладу [1].

Аналізуючи характеристики клієнтоорієнтованого підходу, відзначаємо, що його застосування в даній сфері унеможливить відсутність контролю за якістю електроенергетики. Одною з основних переваг клієнтоорієнтованості є двосторонність зв'язків, наявність двосторонньої вигоди від співробітництва та гарантування надання максимально якісних послуг в обмін на клієнтську лояльність та безумовне виконання іншою стороною своїх обов'язків. Постачаючи електроенергію нижчого рівня, ніж передбачено стандартами та договором між постачальником та споживачем, енергетичні підприємства порушують найголовніші складові клієнтоорієнтованості, тож зміна підходів безумовно матиме позитивне відображення у забезпеченні надання якісної електроенергії.



Висновки. Таким чином сутність клієнтоорієнтованого підходу в діяльності підприємств, що здійснюють енергозабезпечення, полягає у вивченні та задоволенні інтересів споживачів, встановленні партнерських відносин між споживачами та виробниками. В даному процесі ключову роль відіграє одночасне урахування потреб електроенергетичної галузі та суспільства і на сьогоднішньому етапі розвитку господарських відносин є основним пріоритетом стратегії розвитку енергетичного підприємства. А отже, застосування клієнтоорієнтованого підходу дозволяє за рахунок реалізацій основних його підходів досягати поставлених цілей діяльності таких підприємств.

Сама специфіка діяльності будь-якого енергетичного підприємства спрямована на задоволення потреб та очікувань своїх споживачів, тож клієнтоорієнтованість на сьогоднішній день є найкращим рішенням для забезпечення надійності і якості електроенергії.

Список використаних джерел.

1) *Волошко А. В.* Щодо моніторингу якості електричної енергії / *А. В. Волошко, А. Л. Харчук* // Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського. - 2014. - Вип. 2. - С. 47-52.

2) Книга делового человека: справочник / *Л. Е. Варданян, А. И. Канащенков, А. В. Носов и др.*; под ред. *Г. А. Краюхина, Э. С. Минаева.* – М.: Высшая школа, 1993. – 350 с.

3) *Коновал В.В.* Управління виробничим потенціалом промислових підприємств (на прикладі підприємств легкої промисловості): дис... на здоб. ступеня канд. екон. наук: 08.00.04 / Хмельницький національний ун-т. – Хмельницький, 2015. – 240 с.

4) Проблемні питання забезпечення та контролю якості електричної енергії (методологічне забезпечення та прилади вимірювання параметрів якості електроенергії на сучасному етапі): матеріали круглого столу ІХ Міжнародного форуму "Паливно-енергетичний комплекс України: сьогодні та майбутнє", 20–22 вересня 2011 р., м. Київ. – К.: Міжнародний виставковий центр, 2011. – 31 с.

5) *Смерічевський С. Ф.* Розвиток потенціалу підприємства за рахунок побудови системи управління лояльністю клієнтів / *С.Ф. Смерічевський, А. В. Татарінов* // Економіка та держава. – 2007. – № 9. – С. 17–19.

6) *Чевганова В. Я.* Клієнтоорієнтованість як інструмент підвищення ефективності діяльності енергетичного підприємства / *В. Я. Чевганова* // Економіка і регіон. – 2011. – № 3. – С. 126-128.



**ОБЕСПЕЧЕНИЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ПУТЕМ ЗАМЕНЫ СИСТЕМО
ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА НА
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОХОД**

Мороз А. Н., Друзь В. О.

Аннотация - в статье проанализированы важность клиенто-ориентированного подхода в развитии энергетического предприятия, приведены разное авторское толкование, обосновано и дано определение понятия «клиентоориентированность» разными авторами, как ключевой компетенции компании. Рассмотрены сущность, признаки и подходы к внедрению клиентоориентированного подхода в энергетике и реализации клиентоориентированной энергетической политики.

**PROVIDING RELIABILITY AND QUALITY OF ELECTRICITY
BY REPLACING A SYSTEM-ORIENTED APPROACH
TO CUSTOMER-RELATIONSHIP APPROACH**

Moroz O., Druz V.

Summary

In the article is analyzed the importance of customer-relationship approach to development of the energy enterprise, are given the interpretations by different authors, is substantiated the essence and given the author's definition to «customer-relationship» as a key competence of the company. The essence, characteristics and approaches to the implementation of customer-relationship approach in the energy sector and implementation of customer-relationship energy policy.