

the hotel sector and tourism in the international market. Based on data analysis conclusions and suggestions for elimination of problems.

**Keywords:** hotel business, hotel operators, private property, competition.

УДК 338.24

**В. А. МІЩЕНКО**, докт. екон. наук, проф., НТУ „ХПІ”,  
**Т. В. ОМЕЛЯНЕНКО**, аспірант, НТУ „ХПІ”,  
**І. А. ФЕДОРЕНКО** докт. екон. наук, проф., НТУ „ХПІ”.

### **НАПРЯМКИ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОЇ КОМПАНІЇ**

Наведено основні напрямки управління взаємовідносинами зі споживачами електроенергії при переході від діючої моделі ринку електроенергії (закупівельне агентство) до моделі ринку двосторонніх договорів.

**Ключові слова:** реформа ринку електроенергії, моделі ринку, управління взаємовідносинами, якість.

**Постановка проблеми.** Як показала практика, діюча модель єдиного покупця на ринку електроенергії України має певні вади, зокрема в частині ціноутворення, залучення інвестицій тощо. Рекомендації міжнародного товариства [1] і досвід впровадження моделі двосторонніх договорів на ринку Російської Федерації [2] підтверджують її більш високу соціально-економічну ефективність.

Відповідно до поданого у ВР України Законопроекту [3] доля регульованого ринку значно скоротиться: відбудеться перехід до системи вільного тарифування в сегменті не побутових споживачів, а в сегменті регульованого державою ринку – впровадження адресних субсидій.

На роздрібному ринку електроенергії у споживачів з'явиться можливість вибору енергопостачального підприємства: середньо-оптова біржа, незалежні збутові компанії, безпосередньо генеруючі компанії, компенсуючий ринок (на добу, на три години вперед) і обласні енергопостачальні підприємства (ОЕП) в статусі Гарантуючого постачальника в першу чергу на регульованому сегменті ринку. Одночасно ОЕП будуть реалізувати електроенергію за вільними ринковими цінами. Звідси, адаптація ОЕП до ринку двосторонніх договорів вимагає наукової розробки і впровадження властивих ринку інструментів і методів управління взаємовідносинами для учасників роздрібного ринку електроенергії.

**Аналіз літератури.** Вибір оптимальної моделі ринку електроенергії залишається актуальною проблемою. Ряд Європейських країн, а також Росія обрали шлях лібералізації та створення конкурентних ринків електроенергії [1], а саме перехід до моделі двосторонніх договорів (РДД). Більш того, розвиток спільних енергетичних ринків на міжнародному рівні розглядається у якості інструмента

© В. А. Міщенко, Т. В. Омеляненко, І. А. Федоренко, 2012

стійкого економічного розвитку та регіональної економічної інтеграції, що свідчить про тенденції до глобалізації енергетичних ринків [2, 4]. Разом з дискусіями щодо ефективності функціонування моделі РДД у таких країнах, як Росія й Україна [5], більшість авторів, незважаючи на ризики впровадження моделі РДД, підкреслює її переваги і виступає за поглиблення реформ у цьому напрямку.

**Постановка задачі.** Мета статті – розробка наукових підходів до управління взаємовідносинами на роздрібному ринку електроенергії у ланцюгу „постачальник-споживач” на шляху поглиблення ринкових реформ у галузі.

**Основний матеріал.** Монопольне положення ОЕП, специфіка розміщення продуктивних сил за регіонами України визначають структуру портфелю клієнтів ОЕП, яка значно відрізняється на ОЕП західних та східних регіонів: з переважанням не побутових споживачів у структурі останніх. На ОЕП промислових регіонів Сходу до 80 % споживачів припадає на промислові підприємства. Разом з тим, в цілому по Україні перші дві позиції за обсягами споживання посідають промисловість і побутовий сектор (у 2011 році на промисловість припадало 48,4 % загального обсягу споживання-нетто, на побутовий сектор – 25,6 %) [6].

За умов прийняття законопроекту [3] та вступу його положень у силу (мається на увазі, що передача та постачання електроенергії стануть відокремленими видами діяльності, функціонуватиме ринок двосторонніх договорів, балансуєчий ринок, ринок добових угод), відбудеться перегрупування споживачів: частина промислових підприємств укладатиме угоди про енергопостачання безпосередньо з виробниками електроенергії, їх структура зміниться, оскільки споживачі отримають змогу обирати постачальника. Моделі ринку Єдиного покупця (закупівельне агентство) та РДД представлені на рис. 1, 2, їх порівняльна характеристика – у табл..

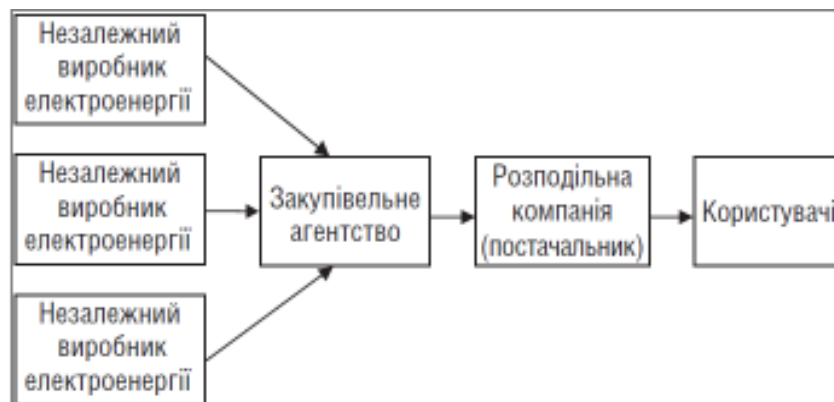


Рис. 1.– Моделі ринку електроенергії: закупівельне агентство



Рис. 2. – Моделі ринку електроенергії: ринок двосторонніх договорів (РДД)

Робота оптового ринку електроенергії (ОРЕ) побудована таким чином, щоб забезпечити покриття змінного впродовж доби (сезону) навантаження на енергосистему. Це досягається за допомогою системи планування роботи об'єднаної енергетичної системи (ОЕС), яку реалізує ДП “Енергоринок”. Відповідно, конкуренція на ОРЕ стає похідною від системи планування та залежить від можливостей і функцій різних видів генерації, які вони виконують, забезпечуючи роботу енергосистеми.

Таблиця. Порівняльна характеристика діючої і перспективної моделей ринку електроенергії

| Модель Єдиного покупця (закупівельне агентство)   | Модель Ринку двосторонніх договорів   |
|---|---|
| Позитивні риси:   |   |
| 1) забезпечує конкуренцію на рівні виробництва електроенергії та будівництва електростанцій | 1) модель посилює конкуренцію, яка стимулює підвищення ефективності виробництва й споживання, створює мотиви для інвестицій   |
| Ключові вади:   |   |
| 1) недосконале ціноутворення  | 1) значне ускладнення регулювання та диспетчеризації енергетичної системи <sup>1</sup><br><br>2) виникнення проблем управління розвитком енергосистеми <sup>2</sup> |
| 2) обмеження конкуренції  |   |
| 3) послаблення мотивації до скорочення витрат і зниження собівартості електроенергії        |   |
| 4) відсутність стимулів для інвестицій <sup>3</sup>   |   |

<sup>1</sup> У процесі формування балансів потужності необхідно враховувати велику кількість децентралізованих рішень з виробництва/споживання електроенергії.

<sup>2</sup> Рішення про створення (модернізацію) генеруючих потужностей та електромереж приймають виробники, які несуть усі ризики. Водночас, можливості втручання в ситуацію держави є досить обмеженими.

<sup>3</sup> Модель передбачає відбір частини виробників у щоденному режимі, отже вони не мають гарантій завантаження (доходів).

Як було сказано, структура клієнтів ОЕП залежить від регіонального розміщення продуктивних сил. Наведемо дослідження структури портфелю клієнтів типового ОЕП промислового регіону Сходу. Джерело інформації – звітна статистична Форма № 5 – НКРЕ „Звіт про розрахунки за спожиту електричну енергію” за досліджуваним типовим обленерго з 2005 по 2010 рр. включно.

Отже, структура споживання електроенергії за основними категоріями споживачів, складена за аналітичними даними ОЕП, наступна (рис. 1).

Очевидно, що для ОЕП стратегічними споживачами є промислові підприємства: протягом 2005 – 2010 рр. їх питома вага у підсумку споживання основних категорій споживачів становила не нижче 70 %. Значно нижчою є питома вага населення, проте споживання електроенергії населенням поступово зростало, промисловими підприємствами, навпаки, скорочувалось.

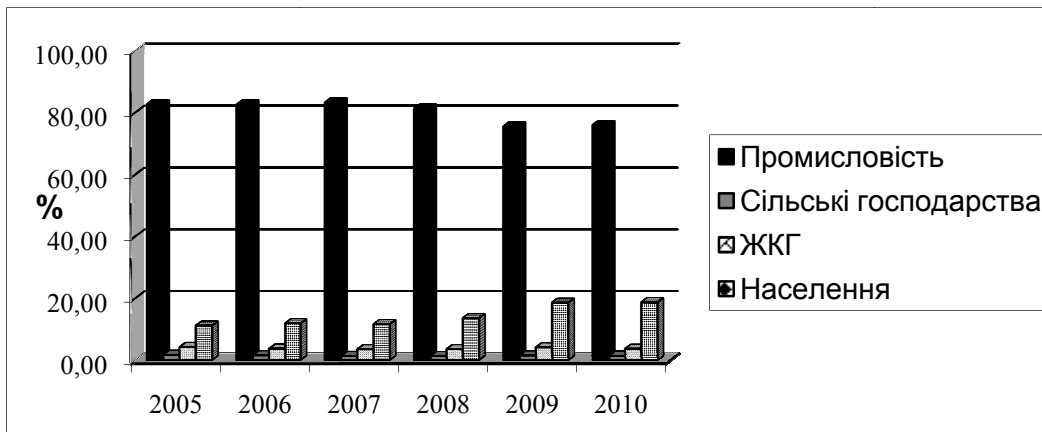


Рис. 3. – Структура споживачів типового енергопостачального підприємства східного промислового регіону (на підставі даних Звіту про розрахунки за спожиту електричну енергію типового ОЕП за 2005 – 2010 рр.)

Що ж стосується розрахунків всіх категорій споживачів за електроенергію, у динаміці спостерігалась ситуація, представлена на рис. 2.

Незважаючи на те, що основну питому вагу у структурі споживання складають промислові підприємства (рис. 3), середній період розрахунків за цією категорією знаходиться в межах 30 днів. Наряду з цим, середній період розрахунків категорій населення і підприємств ЖКГ – близько 70 – 80 днів у середньому, що є понаднормовим й економічно не обґрунтованим.

Більш глибоке дослідження аналітичних даних Форми 5 – НКРЕ свідчить про те, що такий період розрахунків за цими категоріями споживачів пояснюється наявністю циклічної заборгованості, що на третину перевищує щомісячне споживання й залишається непогашеною на кінець звітного періоду (місяць) й переходить на початок наступного місяця з 2005 по 2010 роки включно.

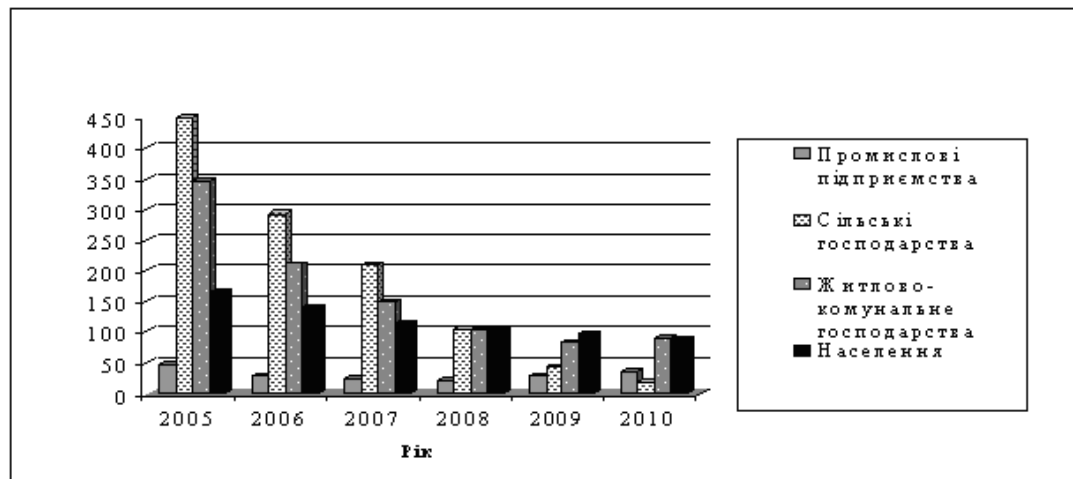


Рис. 4. – Середньорічний період погашення дебіторської заборгованості типового енергопостачального підприємства промислового регіону (у днях) за основними категоріями споживачів (на підставі даних Звіту про розрахунки за спожиту електричну енергію за 2005–2010 рр.)

В умовах діючої моделі ринку Єдиного покупця (закупівельного агентства) тарифи для населення не дозволяють компенсувати собівартість виробництва і транспортування електроенергії. Реалізуючи електроенергію за пільговими тарифами, енергопостачальні компанії зазнають втрат, які вони оформляють у вигляді дотаційних сертифікатів і передають ДП “Енергоринок” для отримання компенсації. Таким чином, субсидіювання пільгових споживачів відбувається за рахунок інших, які, враховуючи, що у структурі середньої роздрібною ціни оптова ринкова ціна становить 79,8%, сплачують за електроенергію ціну, завищену практично на чверть [6]. Наявність пільгових тарифів породжує одну з найбільших проблем електроенергетики – високий рівень перехресного субсидіювання. При цьому, диспропорція у тарифах для промислових і побутових споживачів зростає. Так, за 2000-2010рр. роздрібний тариф на електроенергію для населення зріс майже в 1,6 разу, тоді як для промислових споживачів – майже вп’ятеро.

При поглибленні ринкових реформ неминучим стане підвищення тарифів для побутових споживачів, що може в свою чергу викликати нову хвилю неплатежів та соціального невдоволення. За даними соціологічних опитувань, дві третини сімей (66,7%) – сплачують за спожиту електроенергію менше 10% сімейного бюджету; майже 45% – зможуть оплачувати електроенергію за умови підвищення тарифу на 30%; чверть опитаних – якщо тарифи буде підвищено на 50%, а кожна дев’ята сім’я (11,1%) – навіть якщо вони будуть підвищені на 100% [6].

Звертаючись до рис. 1, 2 та табл., модель ринку Єдиного покупця (закупівельного агентства) не стимулює не побутових споживачів до енергозбереження.

За даними соціологічних опитувань [6], найбільшою спонукую до енергозбереження є підвищення вартості електроенергії: так, якщо надання пільгових кредитів на придбання енергозберігаючого обладнання може спонукати до енергозбереження майже 53% опитаних, то підвищення вартості електроенергії – від 71% (якщо вартість зростає на 30%) до 78% (за зростання на 300%). Разом з тим, за даними соціологічних опитувань побутових споживачів, якістю послуг з постачання електроенергії задоволені повністю лише 63,6 % опитаних, в той час як доля частково задоволених склала 20,6 %, не задоволених – 12,7 % опитаних [6].

Варто зазначити, що проблема своєчасних і повних розрахунків з клієнтами є, з одного боку, технічною, а з іншого – економічною і соціально-психологічною. Технічна організація комерційного обліку електроенергії для населення дозволить контролювати обсяги споживання з більшою точністю.

Економічна сторона проблеми полягає в тому, що її розв'язання вимагає значних коштів, які на сьогодні відсутні і у населення, і на ОЕП.

Можна повністю ліквідувати неплатежі з переходом на попередню оплату шляхом установки смарт-лічильників (*smart-metering*) і впровадженням автоматизованої системи розрахунків (білінг). Але залишається проблема соціально-економічна (висока ціна лічильників і недостатня платоспроможність населення і захищених груп абонентів (бюджетні організації)). Неповністю використовуються засоби соціально-психологічного впливу: нагадування, візит контролера тощо.

Виходячи з того, що на роздрібному ринку електроенергії споживач прагне отримувати якісну послугу з енергопостачання за найнижчою ціною, а ОЕП – зберегти клієнтів, задовольнивши їх потреби, максимізувати прибуток, розвиток взаємовідносин з усіма категоріями споживачів має підпорядковуватись наступним принципам<sup>4</sup>.

**1. Принцип розподілення вигід та ризиків** між енергопостачальною компанією та клієнтами, включає:

- справедливе та економічно обгрунтоване встановлення тарифів,
- справедливі та економічно обгрунтовані фіскальні санкції та заохочення за порушення (дотримання) договірних умов для кожної сторони взаємовідносин.

<sup>4</sup> Авторська пропозиція

**2. Принцип орієнтації на якість послуг** як основної конкурентної переваги енергопостачальної компанії. Фактор якості послуг стане складовою тарифу на розподілення електроенергії при поглибленні реформ роздрібного енергоринку [7]. Цей принцип включає:

- якість послуг з енергопостачання (контроль технічних параметрів енергопостачання),
- якість обслуговування абонентів (інформаційно-консультаційна робота, робота зі скаргами та претензіями, формування портфелю супутніх послуг для кожної категорії споживачів).

**4. Принцип прозорості взаємовідносин**, до якого входять:

1. доступ до єдиної бази споживачів-порушників (крадіжки електроенергії, несплата за рахунками за спожиту електроенергію тощо), всіма суб'єктами роздрібного ринку енергопостачання та супутніх послуг (енергопостачальні компанії, компанії з надання супутніх послуг);

2. відкритість джерел, що містять детальні комерційні звіти енергопостачальних компаній (у обсязі, що не суперечить вимогам законодавства України щодо збереження комерційної таємниці);

3. відкритий доступ до результатів опитувань споживачів.

Визнаючи справедливість позицій авторів, виходячи з проблематики наукової статті, слід доповнити і уточнити головні принципи роботи учасників взаємовідносин на роздрібному ринку електроенергії.

Перш за все – це головний принцип задоволення потреб споживача, який жадає від електроенергетики:

- необхідний рівень доступності електропостачання;
- прийнятний необхідний рівень надійності і якості послуг;
- прийнятний рівень ціни (за надійність і доступність);
- високий рівень безпеки (включаючи гарантії держави).

По-друге, це взаємовигідний характер стосунків для всіх учасників роздрібного ринку електроенергії.

По третє, принцип використання ситуаційного (сценарного) підходу за принципом розстановки пріоритетів збільшення вартості компаній в процесі виконання завдань кожного із етапів переходу до нові моделі функціонування ринку.

Можна виділити три основних фактори конкуренції на ринку енергозбутової діяльності:

– цінові фактори, що визначаються рівнем збутової надбавки, ціною на оптовому ринку електроенергії та пільгами, що надаються захищеним категоріям споживачів;

– якість обслуговування;

– індивідуалізації пропозиції шляхом надання супутніх послуг.

Отже, одночасно з принципами взаємовідносин енегопостачальної компанії з клієнтами нами запропоновані наступні критерії оцінки якості взаємовідносин зі споживачами.

Для ОЕП з домінуванням приватних корпоративних прав – врахування ризику неплатежів, обсягів і режимів енергоспоживання при укладанні річних контрактів на постачання електроенергії.

Портфель кінцевих споживачів електроенергії розцінюється як основний нематеріальний актив, що визначає ринкову вартість компанії.

Водночас є підстави вважати більш цінною та вигідною значну частину категорії промислових споживачів: вони споживають великі обсяги електроенергії, мають усі передумови працювати за вільними ринковими тарифами, вчасно здійснюючи розрахунки за спожиту електроенергію.

Слід зазначити, що при поглибленні реформ роздрібного енергоринку ОЕП зможуть збільшувати маржинальний дохід (торгівельну надбавку) двома шляхами: за рахунок залучення вигідних платоспроможних клієнтів, та за рахунок переведення невикладних клієнтів до категорії вигідних шляхом роботи з ними. Стратегічною метою є одночасна дія за цими двома шляхами. Так, ОЕП зіштовхнуться з проблемою втрати вигідних споживачів, та наявністю „проблемної” категорії клієнтів – населення.

На тлі зростання тарифів одночасно з відміною перехресного субсидювання, існує ризик зростання неплатежів за категорією побутових споживачів. Наряду з непогашеною циклічною заборгованістю попередніх періодів, це створює ризик банкрутства ОЕП. Тобто недостатньо заходів, направлених на погашення існуючої заборгованості, необхідні заходи соціально-економічного впливу на населення щодо забезпечення вирівнювання споживання та розрахунків за спожиту електроенергію.

Отже, така структура клієнтів й особливості платіжної дисципліни по кожній вимагає застосування інструментів маркетингу взаємовідносин відповідно потреб кожної категорії на внутрішньому роздрібному енергоринку. Звідси, до загальних критеріїв якості взаємовідносин зі споживачами можна віднести:



Фінансовий (тактичний) аспект:

- 1) мінімальне відхилення фактичного енергопостачання від планового (мінімізація небалансів енергопостачання, вирівнювання енергоспоживання);
- 2) своєчасність розрахунків за кожною категорією споживачів (або перехід на авансову оплату певних категорії споживачів).

Не фінансовий (стратегічний) аспект: зростання позитивного відношення споживачів до енергопостачальної компанії за даними опитувань (зменшення скарг, зростання рівня довіри, вдовolenості роботою енергокомпанії з якості постачання електроенергії та супутнього обслуговування – консультації, роз'яснювальна робота, інформування споживачів тощо.

**Висновки.** Управління взаємовідносинами з різними категоріями споживачів має відбуватись шляхом заохочення до енергозбереження та завчасності й повноти розрахунків за спожиту електроенергію. Найбільш дієвим інструментом впливу на поведінку споживачів є тарифна політика, а також напрямки бюджетно-податкової політики, ухвалені на законодавчому рівні.

На рівні ОЕП ефективно управління взаємовідносинами з клієнтами доцільно розпочинати з формування портфелю клієнтів, управління їх структурою і режимами споживання електроенергії, індивідуалізації пропозиції послуг для кожної категорії споживачів, врахування ризиків несвоєчасних і неповних розрахунків при укладанні річних контрактів на постачання електроенергії. Для ОЕП, що знаходяться під державним контролем, це послідовне вжиття заходів щодо поетапного зниження циклічної дебіторської заборгованості, вжиття заходів соціально-економічного і психологічного впливу, оцінка альтернативних втрат ОЕП внаслідок несвоєчасної і неповної сплати за спожиту електроенергію.

**Список літератури:** 1. *Давыдовский Ф. Н.* Либерализация и создание конкурентных рынков как стратегия развития мирового электроэнергетического сектора / Ф. Н. Давыдовский // Системное управление: электронное научное периодическое издание [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://sisupr.mrsu.ru/2011-2/PDF/Davydovsky2.pdf> 2. *Катренко В. С.* Макроэкономическое регулирование рыночной трансформации в электроэнергетике России [Монография]. – Волгоград: Изд-во Волгоградского государственного университета, 2002. – 192 с. 3. Проект Закона „Про засади функціонування ринку електричної енергії України” № 10571 від 06.06.2012 р. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?pf3511=43622](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?pf3511=43622) 4. *Винокуров Е. Ю.* Общий электроэнергетический рынок СНГ как инструмент экономического развития и региональной интеграции / Е. Ю. Винокуров // Евразийская экономическая интеграция. – № 1. – 2008. – С. 54 – 74. 5 *Беляев Л. С.* Рынки электроэнергии: экономический анализ, практический опыт и особенности их организации на востоке России и в Северо-Восточной Азии / Л. С. Беляев // Энергетические связи между Россией и Восточной Азией: стратегии развития в XXI веке: Объединенный симпозиум 30 августа – 2 сентября 2010 г., Иркутск, Россия [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://sei.irk.ru/symp2010/papers/RUS/S1-03r.pdf> 6. *Електроенергетика України: стан і тенденції розвитку / Національна безпека і оборона.* – № 6 (135). – 2012. с С. 2–34. 7 *Цаплин В.* Основные направления деятельности НКРЭ Украины по реформированию рынка электрической энергии и усовершенствованию методов регулирования естественных монопо-

лий; ПТО, Київ, Україна, 13-15 Мая, 2009 [Електронний ресурс]: – Режим доступу: Tsaplin\_TEP\_Kiev\_May\_2009\_rus.pdf

Надійшла до редколегії 25. 10. 2012

УДК 338:24

**Напрямки управління взаємовідносинами з клієнтами енергопостачальної компанії / Міщенко В. А., Омеляненко Т. В., Федоренко І. А. // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства – Харків: НТУ «ХПІ». – 2012 . – № 58(964). – С. 106–115. – Бібліогр.: 7 назв.**

Представлены основные направления управления взаимоотношениями с потребителями электроэнергии при переходе от действующей модели рынка электроэнергии (закупочное агентство) к модели рынка двухсторонних договоров.

**Ключевые слова:** реформа рынка электроэнергии, модели рынка, управление взаимоотношениями, качество

There are considered the main directions of the electric energy customer relationship management during changing the model of energy market.

**Key words:** reform of electric energy market, models of market, relationship management, quality

УДК 336. 761

**О. В. МУЛЯРЧУК**, студент, НУВГП, Рівне

## **РОЗВИТОК ФОНДОВОГО РИНКУ В КОНТЕКСТІ ФІНАНСОВОЇ БЕЗПЕКИ ДЕРЖАВИ**

У статті розглядається проблема розвитку фондового ринку в Україні, аналізуються індикатори стану його безпеки. Визначено проблеми, пов'язані з функціонуванням сформованої моделі фондового ринку та їх негативний вплив на фінансову безпеку країни.

**Ключові слова:** фондовий ринок, індикатори безпеки фондового ринку, фінансова безпека.

**Вступ.** У сучасних нестабільних економічних умовах постійно зростає загроза фінансовій, а отже й економічній безпеці України. Сьогодні економічна ситуація демонструє, що під впливом негативних зовнішньоекономічних факторів сформована модель економічного розвитку (в тому числі модель фондового ринку) не здатна гарантувати економічну безпеку.

**Аналіз останніх досліджень та літератури.** У своїх наукових працях вітчизняні дослідники вивчали проблеми фінансової безпеки держави – Бандурка О., Білоус В., Бінько І., Власюк О., Геєць В., Гордієнко С., Кваснюк Б., Кузьменко В., Сухоруков А., Шлемко В., проблеми фондового ринку та його безпеки досліджували Барановський О., Денисенко М., Клименко В., Корнеєв В., Лук'яненко Д., Мозговий О., Назарчук М., Оскольський В., Павленко І., Собкевич О., Столярова В., Терещенко Г., Шелудько В. та інші.

**Метою статті** є аналіз індикаторів стану безпеки фондового ринку для виявлення його слабких сторін, запропонувати заходи щодо покращення його ста-

© О. В. Мулярчук, 201