

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗВО «УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Факультет суспільних наук
Кафедра управління та організаційного розвитку

Магістерська робота
на тему: «Трансформація фінансово-економічного напрямку діяльності
ПрАТ «Львівобленерго» в умовах сучасних змін та викликів»

Виконав: студент 6 курсу, групи СБА19м

спеціальності 073 «Менеджмент»

Даниленко П.О.

Керівник: Жовтанецький А.Б.

Рецензент: Бандрівський А.М.

Львів 2021

Станом на теперішній час у Товаристві активно реорганізується напрямок безпосередньої роботи з клієнтами Компанії шляхом запровадження обслуговування за принципом “єдиного вікна”, що повинно позитивно вплинути на лояльність клієнтів до компанії.

Зміни стосуються функціонування таких підрозділів як Кол-Центр, зокрема, отримання допомоги чи подання заяви через телефонний дзвінок, відкриття центрів обслуговування споживачів, які надають весь спектр послуг Товариства, запровадження електронних послуг - для спрощення самого процесу комунікацій, а у зв'язку з пандемією і обмеження самого контакту з споживача з працівниками ПрАТ «Львівобленерго».

Внаслідок впроваджених змін, підвищується ефективність обслуговування споживачів, що в свою чергу, сприяє зменшенню скарг та збільшенню довіри і лояльності споживачів і, відповідно, знижує витрати на обслуговування клієнтів та підвищує якість наданих послуг та продуктивність праці.

Окремими блоками йдуть питання приєднання нових споживачів, покращення якості та надійності електропостачання, експлуатація засобів обліку, оптимізації бізнес-процесів, впровадження нових програмних комплексів тощо.

Усі ці процеси змінюються паралельно, є взаємопов'язаними з основною темою магістерської роботи, та триватимуть в часі ще багато років, оскільки є масштабними та існує доволі зовнішніх обмежень і чинників, на які Товариство вплинути не в змозі.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ПРОБЛЕМА ТА АКТУАЛЬНІСТЬ ЇЇ ВИРІШЕННЯ	6
1.1. Ідентифікація проблеми	6
1.2. Обрання моделі змін та визначення основних етапів	9
РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ЗМІН	13
2.1. I етап трансформації	13
2.2. II етап трансформації	27
2.3. III етап трансформації	30
2.4. IV етап трансформації	38
РОЗДІЛ 3. ЗАКРІПЛЕННЯ МІН	43
3.1. Управлінські висновки (V етап трансформації)	43
3.2. Розрахунок економічного ефекту від впровадження змін	47
3.3. Процес змін за моделлю Котера	49
3.4. Перспективи подальшого розвитку	51
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	62

ВСТУП

У 2021 році виповнюється 127 років з початку електрифікації Львівщини. У 1894 році було створено організацію, що обслуговувала електричні мережі міста Львова – Міські Заклади Електричні.

У 1940 році Міські Заклади Електричні було переіменовано на Львівське районне енергоуправління тресту «Укркомуненерго».

Повна електрифікація Львівщини та Західної України завершилася у 70-х роках ХХ століття.

У 1976 році було створено ВЕО (виробничо-енергетичне об'єднання) «Львівенерго», до складу якого входили усі енергетичні об'єкти 5 областей Західної України (Львівської, Волинської, Рівненської, Івано-Франківської та Закарпатської), а також Рівненська атомна станція.

4 квітня 1995 року Указом Президента України Леоніда Кучми за №282 енергетична галузь держави була розділена на окремі підприємства та акціонерні компанії з виробництва, передачі, а також розподілення і постачання електроенергії, зокрема було створено Державну акціонерну електропостачальну компанію (ДАЕК) «Львівобленерго».

19 листопада 1998 року відбулися перші Загальні збори акціонерів, на яких ДАЕК «Львівобленерго» було реорганізовано в акціонерне товариство ВАТ «Львівобленерго». Структура Товариства зазнала серйозних змін і набула сучасного вигляду.

Новим зламним етапом в історії Товариства та енергетики України став 2017 рік – 11.06.2017 року набув чинності Закон України «Про ринок електричної енергії».

Відповідно до вимог цього Закону з 01.01.2019 року Товариство розділилося на дві (юридично не пов'язані між собою) компанії з напрямками діяльності:

- ПрАТ «Львівобленерго» - розподіл електричної енергії
 - ТОВ «Львівенергозбут» - постачання електричної енергії,
- а також ПрАТ «Львівобленерго» позбулося ліцензії з виробництва електричної енергії.

З 01.07.2019 року набув чинності черговий етап імплементації Третього енергетичного пакету ЄС – організація оптового і роздрібного ринків електроенергії.

Процес купівлі електричної енергії на ринках вимагає злагодженої координації діяльності різних підрозділів, гнучкості організаційної структури і оперативного (іноді миттєвого) прийняття рішень.

Запуск вільного ринку, а також коронавірусна пандемія та спричинений нею дистанційний режим роботи змогли чітко окреслити основні структурні недоліки у діяльності Товариства. Саме усунення частини цих недоліків і є темою дипломної роботи.

Організаційна структура ПрАТ «Львівобленерго»

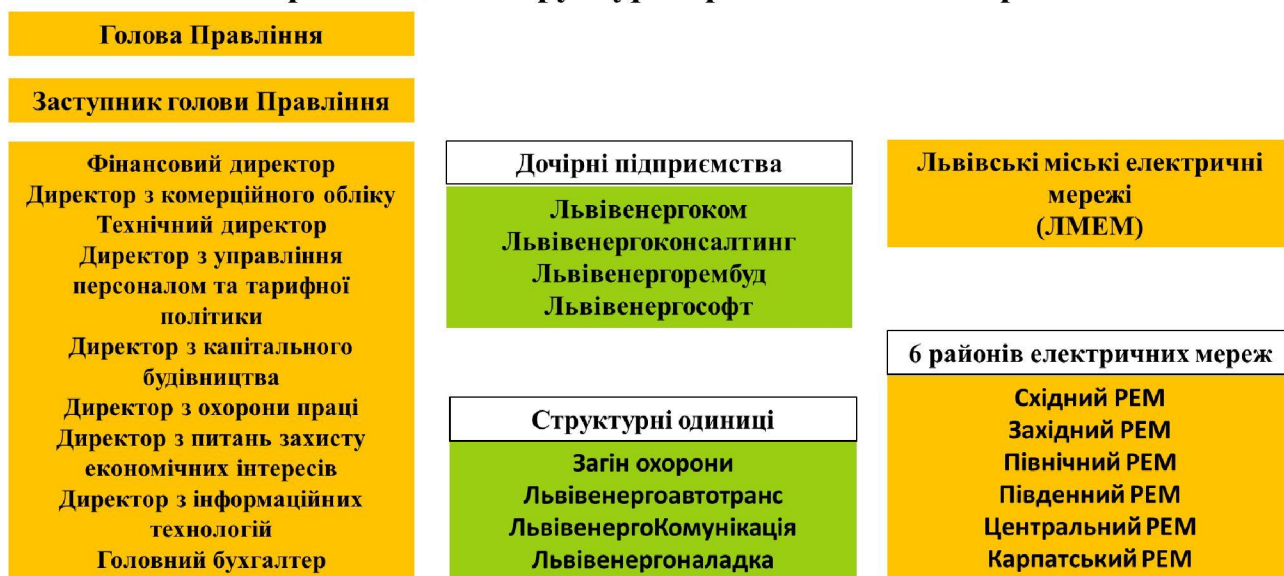


Рис. 1. Організаційна структура ПрАТ «Львівобленерго»

ВИСНОВКИ

Зміни є важливим аспектом росту та успішності компанії. Історія ПрАТ «Львівобленерго» налічує 127 років. Весь цей час Товариство змінювало назви, форми власності, структуру та види діяльності, хоча і залишалося завжди електроенергетичним підприємством.

У 2019 році запрацював новий ринок електроенергії. Основною метою якого було створення конкурентного ринку, створення передумов для входження нових гравців на ринок, зменшення корупційних ризиків та залучення інвестицій.

Регіональні енергетичні компанії були поділені на Операторів систем розподілу та Енергопостачальні компанії. За час впровадження нової моделі ринку електричної енергії ПрАТ «Львівобленерго» було змушене пройти ряд кадрових та структурних змін.

На даний час Україна знаходиться на шляху впровадження «Енергетичної стратегії України на період до 2035», що також передбачає ряд змін.

Ці зміни є невід'ємною складовою діяльності будь-якої компанії. Енергетичним компаніям потрібен інтегрований підхід для систематичного успішного проведення організаційних змін, мінімізації опору змінам та вирішення непередбачених наслідків змін (ст. 47) Katombe M. The Effect of Leadership on the Resistance to Change in an Organization.

Останнім часом у зв'язку із ледве не щоденними змінами у законодавстві і регуляторній політиці – процеси реформування, реорганізації і трансформації Товариства перейшли у перманентний стан.

В цій магістерській роботі наведено лише частину змін, що впроваджуються, і які безпосередньо стосуються фінансово-економічних підрозділів ПрАТ «Львівобленерго».