

Матеріали XX наукової конференції ТНТУ ім. І. Пулюя, 2017

УДК 337.3

І.П. Вовк, канд. екон. наук, Ю.Я. Вовк, канд. техн. наук, доц.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ СФЕРИ ПОСЛУГ

Iryna Vovk, Ph.D., Yuriy Vovk, Ph.D., Assoc. Prof.

CHARACTERISTICS OF A SYSTEMATIC APPROACH TO RESOURCE MANAGEMENT OF SERVICE PROVIDERS

Ефективне управління ресурсами передбачає формування на підприємстві відповідної системи, в основі якої лежать сучасні методи планування, нормування, обліку й аналізу витрат. Цю систему необхідно формувати на основі ґрунтового техніко-економічного аналізу, результати якого можна систематизувати за рахунок виявлення і використання резервів ресурсів. Методологія системного підходу до формування алгоритму використання ресурсів, спрямована на розкриття цілісності досліджуваного об'єкта, на виявлення зв'язків складного об'єкта і зведення їх в єдиний теоретичний комплекс. Системний підхід до управління враховує, що специфіка складного об'єкта управління не обмежується особливостями вхідних елементів, а проявляється, насамперед, у характері зв'язків та співвідношень між певними елементами [1]. Це дає змогу не тільки детальніше вивчити структуру об'єкта дослідження, а й забезпечити аналіз процесів, що відбуваються у ньому, визначити причини низької ефективності його функціонування. Основне завдання теорії систем полягає в тому, щоб на підставі сутнісного розуміння системи як сукупності взаємопов'язаних елементів знайти відповідні закони, які можуть обґрунтувати поведінку, функціонування та розвиток систем різних класів. У процесі використання системного підходу підприємство розглядають як цілеспрямовану систему – об'єднання в одне ціле структурно впорядкованих частин (елементів), кожна з яких обов'язково володіє хоча б однією властивістю, що забезпечує досягнення мети системи [2,3]. Системний підхід до питання управління ресурсами підприємства сфери обслуговування передбачає усвідомлення того, що такий процес є складною системою елементів, об'єднаних великою кількістю взаємозв'язків як між собою, так й із зовнішнім середовищем. Тому дане питання не можна аналізувати ізольовано, а необхідно враховувати наявні системні зв'язки. Тут слід враховувати взаємозв'язки таких елементів підприємства як фінансова, збутова, управлінська підсистеми. Необхідним є виділення системи показників, що найповніше характеризують ці підсистеми підприємства та їх функції, а також критеріїв оцінки, які дають змогу отримати відповідні значення показників. Наступним етапом у системному підході є виявлення взаємозв'язків підсистем підприємства та показників, що характеризують ці взаємозв'язки. Оскільки система – це спосіб досягнення цілей, то управління підприємством як відкритою системою є інструментом досягнення цілей. Ефективне використання ресурсів підприємства сфери гостинності – це система, складно побудована, наповнена елементами і взаємозв'язками. Елементи цієї системи змінюються в часі й просторі за відповідними законами, завдяки яким система досягає цілі [4,5].

Необхідно зважати на те, що при вивченні та формуванні політики ресурсовикористання на сучасному підприємстві сфери обслуговування значна увага приділяється врахуванню впливу насамперед технічних, а не соціальних аспектів. Тобто, оптимальному використанню нематеріальних ресурсів приділяють значно менше уваги, ніж матеріальних. Разом з тим, саме підвищення інтелектуального

потенціалу підприємства сфери обслуговуванні і гостинності може надати значні резерви для ефективного використання матеріальних і технічних факторів. Запобігти ресурсному дисбалансу у функціонування підприємства можна тільки за рахунок системного підходу до цього процесу, враховуючи всі його елементи, у т. ч. інформаційні, інтелектуальні, організаційні ресурси. Склад, структура, цільові функції, допустима кількість стратегій, кількість періодів функціонування, черговість функціонування та інформованість елементів активної системи (учасників системи) визначають механізм управління системою в широкому значенні у вигляді сукупності законів, правил і процедур взаємодії учасників системи. У вузькому розумінні процес управління системою являє собою сукупність прийняття рішень учасниками системи при заданій структурі цієї системи. Вирішуючи задачу управління у вузькому смислі можна вирішити задачу визначення оптимального складу учасників системи, її структури, тобто задачі побудови механізму управління в широкому значенні. Умовами функціонування будь-якої системи, у тому числі підприємства сфери обслуговування, є зовнішнє середовище та взаємодія елементів системи. Зовнішнім середовищем щодо підприємства є сукупність об'єктів, які складаються із споживачів, постачальників, органів влади. При цьому зовнішнє середовище може взаємодіяти не тільки з підприємством у цілому, але й з окремими елементами підприємства. Важливою є участь такого елемента в загальному виробничому процесі підприємства. Зміна параметрів оточуючого середовища призводить до зміни кількісних та якісних характеристик структурних підрозділів підприємства. Тому вважаємо, що необхідним є виділення системних ознак підприємства, які безпосередньо впливають на управління його трудовими, інтелектуальними, інформаційними та управлінськими ресурсами.

Щодо процесу управління ресурсами, проблема узгодження різних видів діяльності в рамках функціонування підрозділів підприємства, усунення протиріч між ними повинна стати одним з найважливіших завдань даного управління. Це завдання можливо вирішити тільки на основі системного підходу. Всі підрозділи підприємства повинні орієнтуватися не тільки на свої цілі, але й на цілі підприємства у цілому. Цілі повинні бути взаємопов'язаними та взаємозумовленими, тому необхідною є взаємодія різних підрозділів підприємства при плануванні, здійсненні та споживанні послуг гостинності, й приділення при цьому належної уваги раціональному використанню ресурсів. Використовуючи певні ресурси, підприємство здатне ефективно здійснювати господарську діяльність. Наступною системною ознакою підприємства сфери обслуговування, що лежить в основі управління ресурсами є узгодження структури управління підприємством із складністю та динамічністю соціальних процесів, які виникають в процесі надання підприємством послуг гостинності. Створення та зміна структури управління підприємством без урахування інтересів і потреб людей не можлива. Необхідним є формування структури управління із виявленням проблем виробництва і застосуванням трудової мотивації персоналу.

Література:

1. Блауберг И. В. Проблемы целостности и системный подход / И. В. Блауберг. – М. : 1997.
2. Виханский О. С. Стратегическое управление / О. С. Виханский. – М.: Изд.МГУ, 1995. – 360 с.
3. Андрушків Б. М. Ресурсономіка: теоретичні та прикладні аспекти / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І. П. Вовк та ін. – Тернопіль : Терно-граф, 2012. – 456 с.
4. Popovych, P., Shyriaieva, S., & Selivanova, N. (2016). Analysis of the interaction of participants freight forwarding system. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 1(1), 16-22.
5. Dzyura, V. (2016). Ways of improvement of the city road network functioning. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 1(1), 11-15.