

2. Чернявский Ю.М. Формирование механизма реструктуризации с целью повышения эффективности и конкурентоспособности / Ю.М. Чернявский. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2002. – 141 с.

3. Буднік М.М. Адаптація промислових підприємств до ринкових умов господарювання : автореф. дис. канд. екон. наук. / М.М. Буднік [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/26219.html>

УДК 338.48:330.341.1.(477)

БЛАК Г.Г.  
Мукачівський державний університет

## **ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

В сучасних кризових для України умовах вимогою часу є зміна підходів до формування системи управління, тобто доцільно розглянути як варіант нову систему управління, котра буде відповідною до тієї, що вже склалася. Сьогоднішньому ринку потрібна, з одного боку, добре продумана господарська робота, а з іншого – надійна теоретична основа. Тому як теоретичні, так і практичні питання управління набувають особливої актуальності.

Сфера сервісу – це така сфера економіки, де виробляються блага, корисний ефект яких проявляється в самому процесі їх створення. У сферу сервісу включаються різноманітні види діяльності, які в цілому визначають якість життя і рівень духовних цінностей суспільства. Загальноприйнято визначати сферу сервісу в широкому сенсі цього поняття, відносячи до неї види діяльності з надання послуг, спрямованих як на забезпечення функціонування виробничої і соціальної сфери в цілому, так і безпосередньо на потреби домашнього господарства, сімейного та особистого збагачення.

Маркетологи відзначають наступні основні тенденції в розвитку сервісного обслуговування:

1. Виробники створюють більш надійне обладнання, котре легко адаптується до різних умов. Одна з причин такого прогресу – це заміна електротехнічного обладнання електронним, що дає менше збоїв в роботі і є більш ремонтпридатним. Крім того, компанії розширюють випуск автономного та одноразового обладнання.

2. Сучасні споживачі прекрасно орієнтуються в питаннях після продажного обслуговування і вимагають індивідуального підходу. Вони хочуть платити за кожен елемент обслуговування і самостійно вибрати сервісні фірми.

3. Сучасні споживачі все частіше відмовляються мати справу з продавцями послуг, які обслуговують обладнання різних типів

4. Особливість контрактів на обслуговування (їх також називають розширеними гарантіями) полягає в тому, що продавець забезпечує технічне обслуговування і робить ремонт протягом певного періоду часу в за обумовленою в контракті ціною. Збільшення використання одноразового обладнання, а також обладнання, котре не дає збоїв, зменшує схильність

споживачів доплачувати від 2 до 10% ціни покупки за гарантійне обслуговування.

5. Кількість наданих послуг швидко зростає, що знижує ціни на них і прибуток від продажу обладнання за ціною, що не включає в себе вартість післяпродажного обслуговування.

6. На сьогодні організація постачання запасними частинами здійснюється в межах вибору між завданням скорочення термінів ремонту устаткування і завданням зменшення витрат, пов'язаних з іммобілізацією засобів у вигляді запасів матеріальних цінностей. Виникнення систем постійних перевезень може спричинити істотний вплив на політику складування запасних частин і тим самим на політику в області обслуговування.

7. Вимоги додаткових послуг все частіше виступають як умова оплати основних послуг.

8. Інтенсифікація мереж обслуговування тягне за собою нове осмислення ролі техника-фахівця з післяпродажного обслуговування, на якого безпосередньо покладається значна комерційна відповідальність.

9. Все більше зростає прагнення споживача до самообслуговування.

Визначимо основні стратегічні напрямки розвитку сервісних послуг:

1. Підприємство, робота якого оцінюється загальним рівнем якості нової продукції, обов'язково має виділяти для потреб змішаного сервісу значний обсяг ресурсів з належними швидкістю і компетентністю.

2. Співпраця підприємства з іншими фірмами може здійснюватися, якщо воно дозволяє збільшити швидкість і гнучкість надання послуг.

3. При навчанні технічного персоналу необхідно передбачити потреби, пов'язані з новою продукцією (апріорно). Крім того, необхідно розвивати у робітників сервісу вміння показувати клієнтам технічні переваги нової техніки.

4. Якість послуг, безсумнівно, має пріоритет перед їх різноманітністю.

5. Технічне обслуговування обладнання, поставлене конкурентами, представляє інтерес тільки в тому випадку, якщо це обладнання є складовою частиною комплексних систем, в яких фігурує продукція фірми.

Часто стає необхідним швидке постачання запасних частин, особливо якщо останні мають унікальний характер, що спостерігається в фірмах, які застосовують нововведення. Ця обставина може зумовити збільшення мережі складів запасних частин або застосування засобів швидкого транспортування, як, наприклад, доставка літаком, котра часто використовується в секторах інформаційної техніки, засобів виробництва чи машин, призначених для громадських робіт.

Гнучкість є другою основною характеристикою системи технічного обслуговування, яку потрібно розвивати тим більше, чим сильнішою є невпевненість щодо обсягу продажів продукції, тривалості її життєвого циклу і терміну використання, а також щодо її надійності взагалі. Тому труднощі досягають свого максимуму, наприклад, при попередньому визначенні потреб в блоках обладнання і в запасних частинах, а також при підготовці технічного персоналу.

Прагнення до зниження витрат, пов'язаних з виробництвом товарів і послуг на заданому рівні якості, є одним з найважливіших напрямків діяльності будь-якого підприємства.

Основна функція менеджменту – організація режиму функціонування суб'єкту, що залежить від управлінського продукту. Чим кращим є управлінський продукт, тим краще функціонує і дає позитивні результати організація.

Результативність управління – це міра точності управління, яка характеризується досягненням очікуваного стану об'єкта управління, мети управління або рівнем наближення до неї. Мета, поставлена перед підприємством – це виживання в перспективі, збереження позиції на ринку, забезпечення результативності всіх підсистем менеджменту.

Володіння основами сучасного менеджменту – це важкий, багатоплановий процес, який оцінюється фахівцями з різних боків. Одні вважають, що менеджером потрібно народитися, другі, – що менеджмент – це така ж наука, як наприклад фізика чи біологія, так чи інакше формування менеджера здійснюється через активне навчання і самовдосконалення. Як показує статистика, небагато з тих, хто має талант організатора, вміє розвивати цей талант і користуватись ним заради розвитку суспільства.

Наука і мистецтво людських відносин охопили область комунікацій і контактів як у середині організацій, так і з зовнішнім оточенням (діловими партнерами, споживачами, постачальниками, державними установами, засобами масової інформації).

Тому в наш час важко назвати більш важливу і багатогранну сферу діяльності, ніж управління або менеджмент, від якого в значній мірі залежать і ефективність виробництва, і якість обслуговування населення.

УДК 338.2:351.863:001.895(477)

ПРОСКУРА В.Ф.  
Мукачівський державний університет

## **ЕКОНОМІЧНА БЕЗПЕКА УКРАЇНИ ТА ВПЛИВ НА НЕЇ ІННОВАЦІЙНОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА**

Інноваційний розвиток є одним з основних пріоритетів яким визначається ефективність реалізації ресурсного потенціалу, шляхи його подальшого розвитку і стратегія економічної безпеки країни. У сучасному світі прийнято розуміти економічну безпеку країни як стан при якому забезпечується досить високе і стійке економічне зростання; ефективне задоволення економічних потреб; контроль держави за рухом і використанням національних ресурсів; захист економічних інтересів країни на національному і міжнародному рівнях.

Деякі сучасні економісти вважають, що зорієнтовувати національну економіку на перехід до інноваційного укладу можна тільки після здобуття економічної безпеки шляхом фінансової незалежності, енергетичної самодостатності та стабільності, переважно розвиваючи технологічний прогрес



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>