

складна система взаємно пов'язаних ланцюжками створення цінності підприємств, що надають послуги різноманітного сутнісного і цільового наповнення – від суто утилітарних (розміщення, харчування і транспортування) і до тих, що складають пізнавальну основу туризму (екскурсійне обслуговування).

Висновки і пропозиції. Отже, у системі менеджменту туристичних підприємств ключова роль має належати функції маркетингу, як такої, що не тільки визначає складові споживчої цінності, а й впливає на їх формування. Також виділено цільові установки менеджменту туризму в розрізі основних суб'єктів економічних відносин і з урахуванням специфіки туризму як виду економічної діяльності. Маркетингові інструменти роботи з ринком мають бути невід'ємними і пріоритетними складовими менеджменту туристичної організації. Серед них важливе місце мають займати маркетингові дослідження ринку туристичних послуг у різних регіонах. Усе це в підсумку сприятиме виникненню нових туристичних об'єктів, привабливих як для вітчизняних, так і для зарубіжних туристів.

Використана література:

1. Tourism 2020 Vision. [online]. Available at: <<http://www.unwto.org/facts/eng/vision.html>>.
2. World Tourism Organization, UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition, UNWTO, Madrid, 2018. – 18 p.
3. Кифяк В.Ф. Організація туризму: навчальний посібник / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – XXI, 2008. 344 с.
4. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навчальний посібник. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
5. Фролова Г.І. Організаційні засади маркетингових досліджень у сфері туризму / Г.І. Фролова, В.Ю. Фролова // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2014.– №3. – С. 52–56.

Грінько І., к.е.н., доц.
КПІ ім. Ігоря Сікорського

РОБОТА В КОМАНДАХ – ЗАПОРУКА УСПІШНОГО КОРПОРАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ІНДУСТРІЇ 4.0

Реалізація ефективних програм Індустрії 4.0 потребує залучення сотень тисяч фахівців у професіях робітничого спрямування, сертифікованих програмістів, і у тому числі, державних службовців. І які були б здатними показати високі результати своєї праці не лише на своїх робочих місцях, але й за результатами праці в командній роботі. Звісно варто спочатку залучити висококваліфікованих кадрів, а потім із них консолідувати професіоналів своєї справи для ефективної промислової автоматизації України. У практичній виробничій діяльності менеджменту будь-якого корпоративного підприємства важливим питанням постає формування ефективних команд для продуктивної праці та вирішення поставлених складних завдань, можливо навіть проблем, які тимчасово виникли. Дані проблеми із-за їх виникнення можуть бути не чітко визначені та потребувати від учасників команди аналізу та пошуку причини їх виникнення. У такому разі,

усі учасники мають довіряти один одному працюючи в команді над вирішенням проблеми. Вони мають бути надійними та відданими справі, інтелектуальними, і можливо навіть, прагматичними.

Питанням ефективної командної роботи присвячена велика кількість наукових праць відомими вітчизняними та зарубіжними вченими, зокрема [1; 2; 3 4; 5]. Перед вивченням різновиду команд, переваг і недоліків роботи у командній роботі, розглянемо трактування сутності поняття «команда». Команда – це група учасників із розподіленими ролями, які об'єднують свої зусилля (професійний досвід, вміння, навички) для розв'язання певної проблеми чи виконання поставленого перед ними завдання, досягнення спільної мети завдяки командній роботі.

Процеси економічного розвитку та глобалізації економічних систем ставить перед корпоративним підприємством завдання створення нових команд із особливими характерними ознаками. Такими мають стати сформовані самокеровані команди, які складаються із учасників кожен із яких може приймати управлінські рішення. Над учасниками командної роботи не існує спостерігача чи учасника із компетенційним профілем контролю над виконанням завдань іншими учасниками. Кожен працівник команди самостійно контролює вчасність та якість виконання свого завдання. Такий різновид команд передбачає прийняття учасниками команди першолінійних контрольних рішень. Їх ще називають автономними робочими групами, оскільки її учасники можуть управляти рішеннями щодо виконання певних завдань і відповідати за виготовлення певного виду товару чи надання послуг за певним видом, тобто виконувати завдання якоїсь частини технологічного процесу у виробничій діяльності підприємства. Даний різновид команд (самокеровані) є найбільш ефективними із поміж інших груп. Оскільки, командна робота учасників оперативно відслідковує тенденції ринку, попит та пропозицію споживачів на виготовлені товарів чи запропоновані підприємством послуги забезпечуючи швидку реакцію на запит покупців. Такі види самокерованих команд можуть надавати швидкі та оперативні відповіді деяким незадоволеним покупцям придбаних товарів чи отриманих послуг. Особливо, у таких питаннях учасники команди почувають себе впевненіше, спілкування відбувається із споживачем від імені команди (а не індивідуума); учасники намагаються спілкуватися із теплотою зберігаючи при цьому існуючих споживачів, і водночас, можуть здійснювати пошук нових. Самокеровані команди сприяють зростанню довіри між менеджером та працівником. Зазвичай у такій групі командної роботи працівники проінформовані про поточний стан функціонування підприємства чи організації і можуть оцінити ступінь її ефективної діяльності.

Окрім самокерованих команд, існують наступні групи різновидів команд такі як: традиційні, напівавтономні, саморозробляючі, гуртки якості та інші. Команди можуть створюватися задля виконання певного проекту, вирішення проблеми, чи наприклад, команда, яка виконує функції обслуговування, або займається питанням підвищення ефективності діяльності підприємства тощо. Основна характеристика традиційних робочих груп - це відсутність адміністративних

обов'язків. Різновидом самокерованих команд є саморозробляючі команди, функціональні обов'язки учасників яких, не відрізняються від самокерованих команд лише додаються обов'язки щодо формування та створення самої команди, підбір учасників, розподіл між ними ролей тощо. Тобто, саморозробляючі команди управляють процесами створення самої команди.

Гуртками якості вважаються групи працівників із різних команд виробничого процесу. Їхні обов'язки полягають у відстеженні якості виробленої продукції чи наданих послуг для аналізу та опрацювання пропозицій щодо її покращення. Але, зазвичай в учасників команди гуртків якості відсутні повноваження стосовно прийняття управлінських рішень, тобто не мають влади.

Протилежними функціональними обов'язками до гуртків якості наділені учасники напівавтономних груп командної роботи, так як вони можуть приймати рішення у важливих питаннях комерційно-виробничої діяльності корпоративного підприємства. Але варто зазначити, що все одно їхні дії контролюють та перевіряють керівники підприємства.

Ефективність взаємодії є ключовим елементом у командній роботі незважаючи на групи та різновиди команд. В учасників команди має бути відповідальність і зобов'язання перед досягненням загальної мети команди. Звісно досягнення спільної мети має бути переведено у певні показники вимірювання виконання цілей для того, щоб дізнатися як команда досягає загального розуміння, загальної мети враховуючи розподіл ролей і завдань між її учасниками, розроблення певних норм та процесів рішення тощо.

Робота у командах має свої переваги та недоліки, тому розглянемо основні із них. Перевагами командної роботи у перспективі може бути підвищення якості управлінських рішень. Також, за рахунок висловлених думок та ідей учасників, знаходження консенсусу, скорочується час на пошук оптимальних рішень та оперативно виробляються тактичні дії щодо вирішення проблемних питань. Завдяки злагодженості командної роботи пропонуються та реалізуються багатоаспектні підходи щодо вирішення досить складних завдань, які постають перед командою. Втілити запропоновані ідеї легше разом, ніж індивідуально.

Командна робота стимулює і зосереджує учасників на розумовому підході у досягненні загальної мети. Відповідно, це надає змогу виокремити талановитих працівників-виконавців, які спроможні та мають здатність генерувати ідеї. Робота у командах сприяє активізації ділової співпраці членів колективу. Перевагами командної роботи є гнучкість розподілу завдань, зростання кваліфікації учасників команди за рахунок необхідності та доцільності інтеграції знань та досвіду. Відповідно, це сприяє спрощеному обміну інформації між членами команди та творчій атмосфері роботи, узгодженню різних інтересів учасників. Зазвичай, у практичній діяльності, за рахунок командної роботи у організаціях скорочується плінність кадрів, згуртовується колектив, зменшується кількість конфліктних ситуацій, підвищується мотивація персоналу до праці. Керівництво організації може подолати пасивну поведінку окремих працівників саме завдяки залучення їх до командної роботи.

Недоліками командної роботи можна вважати витрати часу на формування команди та організацію її роботи. Збільшення кількості працівників, які матимуть доступ до конфіденційної інформації корпоративного підприємства, також варто віднести до недоліків функціонування команди. Зазвичай учасники команди не тісно співпрацюють і спілкуються із іншим персоналом, що також не є ефективним засобом згуртованості усього персоналу, а не лише членів команди. При прийнятті рішень командою потрібно дійти консенсусу усіх членів команди, і тільки потім прийняти виважене рішення щодо вирішення проблеми, а це є відповідне затримання у часі щодо прийняття тих чи інших рішень (які можливо навіть потребують негайного вирішення). При командній роботі знижується мотивація індивідуального успіху, і зростає відповідальність за виконану роботу, так як від її швидкості виконання учасником команди, залежить оперативність роботи самої команди. Робота у команді передбачає домінування позиції визнаних авторитетів команди, що негативно відображається на роботі інших її учасників, які не є авторитетами.

Використана література:

1. Baishali Mukherjee (2018). In Business, Effective Teamwork is the Secret Behind Growth and success / Entrepreneur, 2018 (June 18). URL : <https://www.entrepreneur.com/article/314817>
2. John Lincoln (2019). 17 Inspirational Quotes to Instantly Foster Teamwork When Unity / Entrepreneur, 2019 (June 6). URL : <https://www.entrepreneur.com/article/269941>
3. Муха Р. А. Організація командної роботи на підприємстві, її переваги та недоліки / Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. Вип. 12. С. 313-317. URL : <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/6506/1/11%20Організація%20командної%20роботи.pdf>
4. Технології управління персоналом : монографія / О. А. Гавриш та ін.; за ред С. В. Войтка. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. 528 с. URL : http://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/19480/1/tekhnologii_upravlinnia_personalom.pdf
5. Шерстюк О. І. Моделі та методи компетентісно-рольового формування команди проекту : автореф. дис. ... канд. тех. наук : 05.13.22 «Управління проектами та програмами»; Одеський нац. політех. університет. Одеса, 2017. 21 с. URL : http://dspace.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/5277/1/aref_SherstyukO.pdf

Дейнега І., д.е.н., доц.,

Дейнега О., д.е.н., доц.

Рівненський державний гуманітарний
університет, м. Рівне, Україна

ПЕРСПЕКТИВНІСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ ОНЛАЙН-КОМУНІКАЦІЙ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

В останні роки відбуваються динамічні зміни у вітчизняних економічному, соціальному і технологічному середовищах, що мало істотний вплив на спосіб мислення і механізми прийняття рішень клієнтами. Сучасні клієнти орієнтовані на отримання розгорнутої інформації від організацій, оскільки прагнуть сформувати їх чіткий образ на підставі максимально повної і достовірної інформації, котра надходить до них із різних джерел. Високий потенціал вирішення таких