

Забезпечення відповідного рівня якості туристичної послуги вимагає узагальнення бажань клієнтів і їх реалізації й порівняння реального стану задоволення потреб клієнта та стану, на який він очікує.

До оцінюваних критеріїв якості обслуговування клієнта належать:

- доступність послуг (у часі й просторі);
- повна відповідність уявленням клієнта;
- успішна реалізація мети послуги;
- безпечність виконання послуги;
- тривалість ефекту послуги;
- швидкість реалізації;
- мінімізація фінансової участі клієнта;
- культурний рівень обслуговування.

Окрім критеріїв оцінки якості послуг, якими керуються клієнти, потрібно зазначити критерії й показники, які має використовувати туристичне підприємство. До них належать кількість скарг і пропозицій, лояльність клієнтів, термін реалізації послуг, витрати якості, типові економічні показники (оборот, прибутки тощо), які опосередковано відображають рівень якості туристичних послуг (у тому числі ступінь задоволеності клієнта).

Висновки та пропозиції. Ефективне й послідовне застосування управління якістю туристичних послуг створює нові можливості щодо покращення надання послуг та задоволення клієнтів, збільшення продуктивності та зменшення витрат, підвищення конкурентоспроможності на ринку міжнародних туристичних послуг.

Використана література:

1. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник. – Х.: ФОП Александрова К. М., 2015. – с. 187.
2. Сергійко В.Ф. Фактори підвищення якості послуг в готельній індустрії та їх класифікація / Сергійко В.Ф. // Науковий вісник Інституту міжнародних відносин НАУ. Серія: економіка, право, політологія, туризм - 2010. - Вип. 1. - С. 211-216. URL: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/view/2972> (дата звернення: 14.02.2020).
3. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 68 с.
4. Обозний В.В. Теоретико-методологічні засади освітньої стратегії розвитку регіонального туризму / Обозний В.В. // Молодий вчений - 2018. - Вип. 4.2. - с. 141-145. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/4.2/36.pdf> (дата звернення: 14.02.2020).

Кондратьєв Б., аспірант,
НТУ «ХП», м. Харків, Україна

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ СТАЛИМ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВА

Вступ. Зміна економічних реалій закономірно впливає і на зміну управлінських підходів. Сталий розвиток є сучасною концепцією, яка об'єднує соціальні, екологічні та економічні сторони життєдіяльності суб'єктів

господарювання. Забезпечення сталого розвитку підприємств в умовах сьогодення залежить, крім вдосконалення внутрішньогосподарської діяльності взагалі, від того, наскільки інформаційне забезпечення задовольняє вимоги системи управління.

З метою визначення загальних тенденцій функціонування інформаційного забезпечення на виробничих підприємствах та його ролі в управлінні сталим розвитком нами проведений аналіз процесу прийняття управлінських рішень на досліджуваних підприємствах за допомогою методу анкетування. Анкету, що містить питання стосовно всіх аспектів, пов'язаних з підготовкою, прийняттям та реалізацією управлінських рішень, запропоновано топ-менеджерам 30-виробничих підприємств. Отримано такі дані: у 63% випадків мотивом прийняття управлінських рішень є реакція на виникнення незапланованої ситуації, як правило негативної; майже 75% респондентів здійснює оцінювання ризику вже прийнятого рішення, замість оцінки альтернативних рішень і вибору оптимальних варіантів з коригуванням на ризик; досконало володіють методами оцінювання та мінімізації ризику лише 12%; кількісно оцінюють фактори, що впливають на ефективність рішень, лише 7%; 95% респондентів беруть їх до уваги; ще 5% – ігнорують. Проблеми у сфері інформаційного забезпечення мають майже всі респонденти, незважаючи на те, що на всіх підприємствах, топ-менеджмент яких приймав участь в опитуванні, функціонують автоматизовані системи управління. Серед головних претензій з погляду прийняття рішень топ-менеджментом, що висувалися до фінансово-економічних програм, які зараз функціонують на їх підприємствах, такі: інформація подається у форматі, незручному для використання 83%; впровадження ліцензованих програм дороге 60% , програма складна в експлуатації та потребує додаткових навиків 73%. Проведене дослідження дає змогу стверджувати, що головним напрямом підвищення ефективності управлінських рішень є вдосконалення інформаційного забезпечення.

Відомо, що інформація, на основі якої приймають управлінські рішення, має великий вплив на їх якість та ефективність. У зв'язку із цим науковці [1-3], точку зору яких на це питання ми поділяємо, виділяють три типи інформаційних потоків: внутрішньофірмова інформація, яка формується управлінським персоналом і використовується для організації управління; зовнішня інформація, отримана підприємством ззовні (відомості про конкурентів, постачальників, дослідження фінансового ринку); вихідна інформація, яка формується на підприємстві і свідомо передається різними офіційними і неофіційними каналами у зовнішнє середовище. Організацію інформаційних потоків у вигляді системи пов'язують із поняттям інформаційного забезпечення. Виходячи із завдань, які постають перед інформаційним забезпеченням, ми розробили алгоритм його функціонування як виду діяльності. Він складається із декількох етапів: перший етап полягає у виборі інформаційних ресурсів із зовнішніх та внутрішніх джерел, причому як облікових, так і позаоблікових, які становлять первинні аналітичні дані; на другому етапі дані перетворюються на аналітичну інформацію, необхідну для прийняття рішень; проводиться аналіз цієї інформації, використання її для

складання прогнозів і розробки альтернатив та нарешті – розробка управлінського рішення (рис. 1).

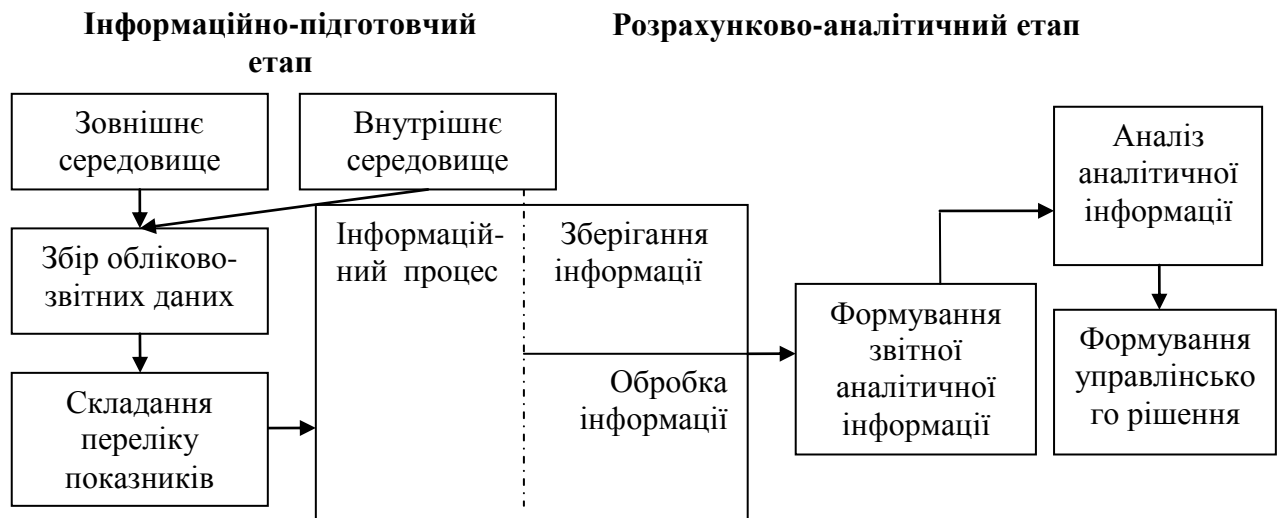


Рис. 1. Алгоритм інформаційного забезпечення управлінських рішень
Джерело: складено автором

Як відомо, показники представляють найефективніший спосіб збору та передачі інформації цільовим групам, оскільки узагальнюють великий обсяг складної інформації про діяльність підприємства в доступній, легко керованій кількісній та якісній формах [1]. Мета розрахунку показників для оцінка сталого розвитку підприємства різні: діагностика проблем, завчасне попередження, оцінка тенденцій, порівняння з конкурентами, пошук шляхів розвитку, допомога зовнішнім користувачам в розумінні і реагуванні на динаміку розвитку - незважаючи на те, що вимірювачі діяльності поділяють вихідне припущення про те, що своєчасна, акуратна і значима інформація про поточну ситуацію є необхідною умовою досягнення успіху в майбутньому. Вимірювання, обробка та розповсюдження інформації про діяльність підприємства можна розглядати як ланцюг зворотного зв'язку всередині системи управління [4, 5].

Відповідно до факторів сталого розвитку підприємства і пріоритетів розвитку по кожному напрямку, на першому рівні декомпозиції мають бути виділені кілька груп цілей, що відносяться до економічної ефективності, екологічної безпеки, соціальної стабільності, а також взаємовідносинам з зацікавленими сторонами. Для вимірювання кожної з виділених груп цілей має бути сформована система показників, досягнення (виконання) кожних з яких має оцінюватися шляхом зіставлення цільових орієнтирів (операційних завдань) і фактичних значень показників. Запропонований підхід дозволяє враховувати цільові орієнтири підприємства в сфері сталого розвитку на різних рівнях управління, забезпечує збалансованість фінансових і нефінансових показників і дає можливість здійснювати моніторинг ступеня реалізації стратегії сталого розвитку.

Вибір показників для оцінки економічної ефективності спрямований на відображення ступеня досягнення економічних цілей. При формуванні відповідного набору показників необхідно дотримуватися певний баланс, з тим,

щоб рівномірно відбити всіх аспектів економічної діяльності: фінансову діяльність, конкурентні переваги, якість послуг, використання ресурсів, інновації.

Показники соціальної стійкості і взаємин з основними групами зацікавлених сторін відображають стан трудової практики на підприємстві, взаємовідносини з місцевими громадами, постачальниками та підрядниками, соціальний внесок продукту підприємства.

Показники екологічної безпеки відображають стан енергоефективності та енергозбереження на підприємстві: викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря, величину викидів забруднюючих речовин у водні об'єкти, обсяг енергії, спожитої компанією за звітний рік, загальну кількість відходів.

Висновки та пропозиції. Необхідність переходу до збалансованої стратегії розвитку компанії, що забезпечує сталий розвиток, потребує розробки її інформаційного забезпечення. Проведено узагальнення результатів опитування з метою встановлення проблеми, що ускладнюють широке впровадження концепції сталого розвитку підприємства. Запропонований алгоритм інформаційного забезпечення управлінських рішень дозволить вибудувати ефективну систему взаємовідносин з ключовими групами зацікавлених сторін, спрямовану на усунення інформаційних розривів і зниження репутаційних ризиків. Принципова схема розробки системи показників сталого розвитку підприємства підкреслює важливість застосування комплексного підходу до впровадження принципів сталого розвитку в операційну діяльність підприємства. Перспективи подальших досліджень полягають в розвитку методів управління сталим розвитком підприємства.

Використана література:

1. Єршова Н. Ю. Інтегрована система обліково-аналітичного забезпечення процесів розробки та реалізації стратегій розвитку підприємства / [Електронний ресурс] Н.Ю. Єршова. – 2016. – Режим доступу: <http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/23806/1/>
2. Фоміна М. В. Сталий розвиток в умовах глобалізації: протиріччя та чинники / М. В. Фоміна // Сталий розвиток економіки. Всеукраїнський наукововиробничий журнал. – №7. – 2011. – С. 6-12.
3. Пономаренко В. С. Стратегія розвитку підприємства в умовах кризи : монографія / В. С. Пономаренко, М. О. Кизим, О. М. Тридід. – Харків : ІНЖЕК, 2003. – 328 с.
4. Смачило І. І. Механізм управління сталим розвитком підприємств харчової промисловості : автореф дисс. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / І. І. Смачило. – Тернопіль, 2012. – 23 с.
5. Чайківський І. А. Механізми забезпечення сталого розвитку сільськогосподарських підприємств / І. А. Чайківський // Інноваційна економіка. – 2014. – № 6 [55]. – С. 108-114.