

для споживачів. Кожна готельна послуга проходить певний життєвий цикл, що охоплює всі стадії, починаючи з виходу на ринок, і закінчуючи відходом з нього. Для розробки нових послуг готелі повинні здійснювати пошук нових ідей і аналізувати світовий досвід. Готельна послуга може бути новою: відносно задоволення нової потреби; відносно нового споживача; відносно існуючої послуги; відносно нового ринку. Таким чином, замість одномірного розуміння новизни послуги виникає комерційно більш вигідне уявлення про новизну [7, 178].

### *Джерела та література*

1. Круглова Н. Ю. Система качества продукции: новые подходы: справоч. пособие. 1991. 175 с.
2. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 234 с.
3. Beavis S., Medic S. A. Manual of hotel reception. Oxford: Heinemann Professional Publishing Ltd., 1988. 255 p.
4. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>
5. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр учб. л-ри, 2011. 368 с.
6. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ: Вища шк., 2001. 237 с.
7. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для начального профессионального образования. Москва: Академия, 2002. 208 с.

**Мелушова А.** – студентка

Науковий керівник: к. е. н., доц.

І. Мелушова

Харківський державний університет  
харчування та торгівлі

м. Харків, Україна

### **Критерії та показники управління результативністю бізнесу**

Дослідження дефініції «результативність» в науковій літературі дозволило визначати її у широкому розумінні як ступінь досягнення встановлених цілей підприємства. У більш вузькому – як ступінь відповідності досягнутого системою результативності вимогам і очікуванням споживача цього результату.

Виходячи з того, що категорія «результативність» апріорі екстраполює наявність власне самого факту результату, а ефективність оцінює його обґрунтованість з точки зору витрачених ресурсів [1], можна стверджувати, що результативність – більш широке поняття, ніж економічна ефективність. Розгляд результативності як більш широкого поняття та об'єкта управління впливає із соціально-етичного розуміння бізнесу в цивілізованому світі, що розглядається як процес, за допомогою якого зовнішні ресурси перетворюються у зовнішні результати, тобто в економічні цінності.

Відмінність характеристики ефективність від результативність полягає в тому, що в першому випадку оцінюється джерело досягнення поставленої мети, категорія результативність – оцінює форму досягнення поставленої мети.

Таким чином, на нашу думку, результативність бізнесу визначається як спроможність суб'єктів підприємницької діяльності виявляти та задовольняти споживчі запити при раціональному використанні ресурсів. При цьому підході, короткостроковий прибуток слід розглядати як обмеження, а не як самоціль.

Система управління результативністю бізнесу як цільова спрямованість підприємства на створення потрібних, корисних речей, здатних задовольняти певні потреби, що припускає

варіативність її досягнення, базується на показниках та критеріях, що дозволяє обирати підприємству найбільш прийнятні напрямки розвитку.

Поняття «критерій» визначається як ознака або мірило з позицій якого проводиться оцінка, а «показник» – це те, з чого оцінка проводиться. Використання понять «критерій» і «показник» в процесі управління результативністю доцільно з наступних причин.

По-перше, розробка системи критеріїв дозволяє встановлювати зв'язок між пріоритетами стратегічного розвитку підприємства (системи координат, в якій воно здійснюється) та безпосередньо показниками, що використовуються. По-друге, система критеріїв спрощує рішення задачі забезпечення повноти обліку факторів впливу і процесів, орієнтованих на найкращу організацію господарської діяльності.

Виходячи з цього, на нашу думку поняття «критерій результативності» стосовно системи управління результативністю бізнесу означає ознаку або сукупність ознак, на основі яких відбувається обґрунтування вибору управлінських рішень згідно пріоритетного вектору розвитку підприємства та здійснюється оцінка рівня протікання досліджуваного управлінського процесу в рамках обраної стратегії, а також окремих управлінських рішень.

Ґрунтуючись на визначених аспектах системи управління результативністю бізнесу, можна визначити критерії на яких вона формується:

1. Операційна ефективність (operating efficiency) або ефективність основної діяльності, заради якої створена компанія, характеризує досягнення найкращого співвідношення між задіяними ресурсами та кінцевими результатами роботи. Як правило, операційна ефективність визначається рішеннями, діями та результатами минулого. Операційна ефективність зумовлюється здатністю компанії слідувати внутрішнім стандартам («робити речі правильно» – to do things right).

2. Під час розгляду ефективності діяльності підприємства в стратегічному аспекті, доцільно говорити про стратегічну ефективність (strategic performance), під якою розуміється ефективність реалізації корпоративної стратегії [2]. В якості міри стратегічної ефективності доцільно використовувати показники, які базуються на вартості компанії. Це пов'язано з тим, що в оцінці вартості компанії знаходять відображення різні сторони її діяльності (перш за все, стратегічні рішення), що впливають на майбутні грошові потоки та на інвестиційні ризики [3].

3. Соціально-екологічна ефективність характеризує факт досягнення поставлених соціальних та екологічних цілей за менший час і (або) з меншими фінансовими витратами, ніж передбачалося. В якості міри соціально-екологічної ефективності доцільно використовувати некомерційні показники, які характеризують результати, що отримані за рахунок програм зі створення еколого-соціальної цінності.

4. Рівень досягнення мети – головний системоутворюючий критерій, що відображає правильність обраного набору заходів щодо реалізації стратегічних цілей розвитку. Даний критерій розраховується шляхом співставлення запланованого та реального результату на основі цільових показників діяльності підприємства.

Впровадження в практику господарювання управлінської результативності дає підстави для внесення необхідних корективів в стратегічні та тактичні цілі, уточнення оперативних управлінських завдань, удосконалення організаційної структури управління, адекватного використання методів управління.

#### *Джерела та література*

1. Сахацький М. П., Казанджі А. В. Теоретико-методичні засади оцінки результативності управління виробничо-господарською діяльністю підприємства. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2017. Вип. 1 (22). С. 135–141.
2. Корпоративные финансовые решения. Эмпирический анализ российских компаний (корпоративные финансовые решения на развивающихся рынках капитала)/И. В. Ивашковская, С. А. Григорьева, М. С. Кокарева и др.; под науч. ред. И. В. Ивашковской. Москва: ИНФРА-М, 2012. С. 142–153.
3. Пурлик В. М. Результативность и эффективность компании: сложности достижения компромисса. *Государственное управление. Электронный вестник*. 2017. Февр. Вып. 60.