Володимир ГУМЕНЮК
слухач магістратури за спеціальністю
«Менеджмент організацій і адміністрування»
(науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри
менеджменту та публічного управління Микитюк П. П.)

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ

Для досягнення високих економічних результатів сучасним торговельним підприємствам необхідно постійно адаптовуватися до мінливих умов ринку, перевершуючи діяльність конкурентів за якістю, швидкістю та гнучкістю задоволення споживчих потреб. Реалізація вищезазначеного є ускладненою без управління механізмом розвитку конкурентоспроможності підприємств.

Суб'єктами конкуренції у торгівлі виступають підприємства, підприємці, для яких торговельна діяльність є основною, а також підприємства, які поряд з основною діяльністю неторговельного характеру (виробничих, фінансових, страхових тощо) займаються й торговельною. Об'єктом конкуренції в торгівлі є товари та додаткові послуги, пов'язані з обслуговуванням покупців. Предметом конкуренції виступають покупці, їхня увага та гроші, а в кінцевому результаті − розмір товарообороту та прибутку, а також ресурси, частка ринку.

Основними принципами забезпечення конкурентоспроможності торговельних підприємств є: комплексний характер формування управлінських рішень, інтегрованість методів функціонального управління торговельним підприємством, врахування специфічних умов функціонування конкретного торговельного підприємства, високий динамізм управління, варіативність підходів щодо розробки окремих управлінських рішень, орієнтованість на стратегічні цілі розвитку торговельного підприємства.

Цілями управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства є: максимізація прибутку торговельного підприємства, мінімізація трансакційних витрат, максимізація об'єму продажу, максимізація темпів стійкого зростання підприємства, забезпечення конкурентних переваг, максимізація додаткової вартості підприємства, максимізація ринкової вартості підприємства.

Управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства має спрямовуватися на реалізацію наступних завдань: формування умов

найбільш повного задоволення попиту споживачів на товари в рамках обраного сегменту обслуговування споживчого ринку; забезпечення високого рівня торговельного обслуговування споживачів; забезпечення достатньої економічності здійснення торговельно-технологічного та торговельно-господарського процесів на підприємстві; максимізація чистого прибутку та забезпечення його ефективного використання; мінімізація рівня ризиків, пов'язаних з діяльністю торговельного підприємства; забезпечення постійної фінансової рівноваги торговельного підприємства у процесі його розвитку; забезпечення можливостей швидкого реінвестування капіталу при зміні внутрішніх та зовнішніх умов функціонування торговельного підприємства.

Функціями управління конкурентоспроможністю торговельних підприємств є: вибір найбільш ефективних організаційних форм функціонування торговельного підприємства та його структурних одиниць; управління персоналом, технологічними процесами, товарооборотом, процесом обслуговування споживачів, доходами та витратами, прибутком, капіталом, ризиками, інвестиціями, фінансовою стабільністю.

Управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства є багатоаспектною категорією, що включає ряд взаємопов'язаних та взаємоузгоджених елементів − інформаційний, управлінський, маркетинговий, фінансовий потенціал тощо. Досягнення пріоритетів по кожному із зазначених напрямків забезпечує певні переваги підприємства у конкурентній боротьбі. Це стає можливим при наявності спеціального і оптимального для кожного торговельного підприємства механізму управління конкурентоспроможністю.

Організаційно-економічний механізм управління конкуренто-спроможністю торговельного підприємства споживчої кооперації має забезпечувати: вдосконалення методики та техніки підготовки і прийняття управлінських рішень; раціональне використання трудових, фінансових, матеріальних ресурсів торговельного підприємства; розробку та впровадження системи показників забезпечення бажаного рівня конкурентоспроможності торговельного підприємства; реалізацію системи заходів, що сприятимуть підвищенню конкурентних можливостей підприємства, зміцнення його конкурентних позицій на ринку, забезпечення сталого розвитку.

Організаційно-економічний механізм управління конкуренто-спроможністю торговельних підприємств споживчої кооперації повинен: враховувати соціальну спрямованість функціонування системи споживчої кооперації; відповідати місії, цілям і завданням діяльності

торговельного підприємства; орієнтуватися на визначені способи використання засобів управління, тобто підпорядковуватися існуючим методам управління; бути відкритою системою, мати потенціал удосконалення та розвитку; спиратися на повноту та збалансованість засобів впливу; дотримуватися принципу моральності. Раціонально сформований організаційно-економічний механізм управління конкурентоспроможністю дозволить визначати існуючий рівень конкурентоспроможності торговельного підприємства споживчої кооперації та вдосконалювати його з урахуванням чинників внутрішнього та зовнішнього середовища.

Оцінка функціонування організаційно-економічного механізму управління конкурентоспроможністю є одним з вагомих показників, що відображає ринковий стан торговельного підприємства, як господарюючого суб'єкта, визначає перспективи його подальшого розвитку і можливості досягнення стратегічних цілей та завдань. Вдосконалення функціонування вищеозначеного механізму на підставі різних методичних підходів може розглядатися і як одна із стратегічних цілей (завдань) підприємства. Запропоновано проводити зазначену оцінку за оперативним, тактичним та стратегічним рівнем функціонування підприємства торговельної галузі, що значно посилить ефективність системного підходу до визначеної проблеми.

Тарас ДРОЗД
слухач магістратури за спеціальністю
«Адміністративний менеджмент»
(науковий керівник: д.е.н., проф., професор кафедри менеджменту
та публічного управління Желюк Т.Л.)

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ В ДЕРЖАВНОМУ ОРГАНІ

Основними складовими системи управління якістю в органах влади є: організаційне забезпечення побудови системи управління та чіткий розподіл відповідальності; удосконалення системи планування та аналізу діяльності органу влади; удосконалення організаційної структури як основного інструмента управління системою; уніфікація та стандартизація функцій та процедур структурних підрозділів; розробка та затвердження стандартизованої документації системи управління (положення, інструкції, регламенти, протоколи тощо); впровадження

сучасних форм та методів організації навчання персоналу.

Процес побудови системи управління якістю в органах влади має певні особливості, які пов'язані зі специфікою їх діяльності, і включає такі етапи:

1) функціональне обстеження діяльності підрозділів органу державної влади в рамках якого визначається рівень виконання вимог стандарту ISO 9001 та виявляються можливі неузгодженості, дублювання функцій між різними підрозділами;

2) розроблення за підсумками обстеження заходів з приведення діяльності органів влади у відповідність до вимог міжнародного стандарту ISO 9001, організація та контроль виконання цих заходів;

3) визначення структури процесів, їх входів і виходів, зв'язку з організаційною структурою органу влади;

4) розробка та узгодження документів системи управління якістю, що описують порядок виконання процесів (на етапі розробки виявляються дії, що виконуються неузгоджено або неефективно і розробляються заходи з їх удосконалення); затвердження та впровадження документів системи управління якістю;

5) проведення внутрішніх аудитів і аналізів, що дозволять оцінити результативність функціонування системи управління якістю та її відповідності вимогам стандарту;

6) проходження сертифікації системи управління якістю в уповноваженому органі, за підсумками є можливість отримати сертифікат, який підтверджує виконання вимог стандарту ISO 9001.

У відповідності до Закону України "Про адміністративні послуги" [20] підвищення їх якості забезпечується підготовкою таких документів: реєстру адміністративних послуг та єдиного державного порталу таких послуг; інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги; картки задоволеності споживача.

Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про: 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту); 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) термін надання адміністративної послуги; 5) результат надання