

ніж у процесі контролю готової продукції. Основною метою системи є попередження ризику у найпершій стадії з усіх можливих стадій виробництва. Якщо поєднати систему НАССР з звичайними перевітками та методами контролю за якістю, це дасть змогу створити на підприємстві систему задоволення якостю із профілактичною дією, яка може гарантувати більшу безпеку та якість продукції.

Діяльність організації за системою НАССР: унеможлиблює попадання неякісного товару споживачеві, істотно збільшує конкурентоспроможність організації, сприяє здійсненню державної перевірки; забезпечує основу для високого рівня захисту здоров'я людини та інтересів споживачів щодо продуктів харчування; надає виробникам первинну відповідальність за безпечність харчових продуктів; приводить термінологію у відповідність із законодавством ЄС; надає вичерпний перелік адміністративних послуг та видів офіційного контролю; усуває дублювання контролю харчових продуктів з боку різних державних органів; видаляє розбіжності в положеннях законів про безпечність та якість харчових продуктів та захисту прав споживачів, що стосуються маркування.

Uchenna Egbete – M. Sc. Management and Informatics
Università Della Svizzera Italiana, Lugano, Switzerland

SME IT ADOPTION IN NIGERIA: USING FEEDBACK SYSTEM TO BOOST AND MAXIMIZE EFFICIENCY AND PROFITABILITY

Information Technology (IT) has become an integral part of businesses even to the barest minimum regardless of the size of the business. Despite its complexities, businesses and business owners go ahead to adopt different IT solutions that they believe would boost their business processes thereby leading to more profit and cut off excesses.

However, adopting IT solutions requires several factors to be considered that include what best suits the business model, the users, the functionalities, etc. This is not always the case of Nigerian small and medium enterprises (SMEs). Most SME owners and managers believe that IT solutions are 'one size fits all' which in most cases is a wrong approach.

To take an example into context, a company that provides internet service in Nigeria to SMEs was facing a crisis with some of its customers and was spending so much visiting clients' offices to troubleshoot problems due to customer complaints which could have been handled by the in-house IT staff (if they had any). These problems continued with some of the clients even believing that the service provider was rendering a poor service. On observation of over utilization of the service, an elicitation process which should have been done by the sales team before signing an agreement had to be done to some of the customers. It was observed that due to the service being provided is not enough for some of the customers to run their businesses, this led to the poor quality of service being experienced.

On proper optimization of service, the customers enjoyed the services being rendered. This was followed up by a feedback system by the service provider to know if there were changes such as increase and decrease in number of users and change in the business process that would require more utilization of the service. This is the case of a yet to be published research over a five-month period of adopting an IT package by some SMEs across Nigeria.

95 percent of these businesses upon proper optimization was observed to have no complaints on the service provided.

Due to lack of proper training by some service providers to their sales teams in Nigeria mostly due to cost and profit maximization, service providers most times make the mistake of pursuing customer acquisition and profit which sometimes lead them to losing some of the customers rather than understanding the reasons why customers complain of the services rendered. These factors can be attributed to cost-saving and profit maximization mechanisms by both the service providers and customers. Some customers on their end cannot afford to hire a well-trained IT specialist which is required in modern IT adoption for businesses.

Therefore, it is important for IT service providers in Nigeria and sub-Saharan Africa to understand the need to retain customers through the use of a frequent feedback system as this is mostly disregarded. Most services rendered are not top notch as can be obtained in more developed parts of the world and can only develop, grow and maintain good customer relationship through the use of frequent feedback system.

УДК 65.011.8

Ірина Івасів – ст. гр. ПФМ-51

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОСОБЛИВОСТІ АНТИКРИЗОВОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Науковий керівник: к.е.н., доцент Мариненко Н. Ю.

Iryna Ivasiv, student

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

FEATURES OF ENTERPRISE'S ANTICRISIS MANAGEMENT

Scientific supervisor: Ph.D., Associate Professor Marynenko N. Yu.

Період економічного розвитку країн супроводжується кризою неплатежів, взаємною заборгованістю господарюючих суб'єктів, проблемою управління фінансово нестабільними підприємствами, накопиченням боргів та зростанням кількості підприємств-банкрутів. Висока ймовірність виникнення та розвитку кризи в процесі діяльності будь-якого підприємства зумовлює необхідність здійснення спеціалізованого антикризового управління [2].

Під терміном “антикризове управління” розуміють постійно організоване спеціальне управління, в основу якого покладена система методів та принципів розроблення й реалізації специфічних управлінських рішень, що приймаються відокремленим суб'єктом в умовах суттєвих ресурсних та часових обмежень, підвищеного ризику, фінансових та інтелектуальних витрат для відновлення життєздатності підприємства й недопущення його ліквідації як господарюючого суб'єкта [1]. До основних завдань антикризового управління відносять:

– розроблення антикризової політики й відповідного методичного інструментарію, що дасть змогу своєчасно виявляти перші ознаки появи кризової ситуації та оперативно на неї реагувати;