

УДК 337.3

І.П. Вовк, канд. екон. наук, Ю.Я. Вовк, канд. техн. наук, доц.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

**ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ
РЕСУРСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Iryna Vovk, Ph.D., Yuriy Vovk, Ph.D., Assoc. Prof.

**CHARACTERISTICS OF A SYSTEMATIC APPROACH TO RESOURCE
MANAGEMENT OF SERVICE PROVIDERS**

Ефективне управління ресурсами передбачає формування на підприємстві відповідної системи, в основі якої лежать сучасні методи планування, нормування, обліку й аналізу витрат. Цю систему необхідно формувати на основі ґрунтовного техніко-економічного аналізу, результати якого можна систематизувати за рахунок виявлення і використання резервів ресурсів. Методологія системного підходу до формування алгоритму використання ресурсів, спрямована на розкриття цілісності досліджуваного об'єкта, на виявлення зв'язків складного об'єкта і зведення їх в єдиний теоретичний комплекс. Системний підхід до управління враховує, що специфіка складного об'єкта управління не обмежується особливостями вхідних елементів, а проявляється, насамперед, у характері зв'язків та співвідношень між певними елементами [1]. Це дає змогу не тільки детальніше вивчити структуру об'єкта дослідження, а й забезпечити аналіз процесів, що відбуваються у ньому, визначити причини низької ефективності його функціонування. Основне завдання теорії систем полягає в тому, щоб на підставі сутнісного розуміння системи як сукупності взаємопов'язаних елементів знайти відповідні закони, які можуть обґрунтувати поведінку, функціонування та розвиток систем різних класів. У процесі використання системного підходу підприємство розглядають як цілеспрямовану систему – об'єднання в одне ціле структурно впорядкованих частин (елементів), кожна з яких обов'язково володіє хоча б однією властивістю, що забезпечує досягнення мети системи [2,3]. Системний підхід до питання управління ресурсами підприємства сфери обслуговування передбачає усвідомлення того, що такий процес є складною системою елементів, об'єднаних великою кількістю взаємозв'язків як між собою, так й із зовнішнім середовищем. Тому дане питання не можна аналізувати ізольовано, а необхідно враховувати наявні системні зв'язки. Тут слід враховувати взаємозв'язки таких елементів підприємства як фінансова, збутова, управлінська підсистеми. Необхідним є виділення системи показників, що найповніше характеризують ці підсистеми підприємства та їх функції, а також критеріїв оцінки, які дають змогу отримати відповідні значення показників. Наступним етапом у системному підході є виявлення взаємозв'язків підсистем підприємства та показників, що характеризують ці взаємозв'язки. Оскільки система – це спосіб досягнення цілей, то управління підприємством як відкритою системою є інструментом досягнення цілей. Ефективне використання ресурсів підприємства сфери гостинності – це система, складно побудована, наповнена елементами і взаємозв'язками. Елементи цієї системи змінюються в часі й просторі за відповідними законами, завдяки яким система досягає цілі [4,5].

Необхідно зважати на те, що при вивченні та формуванні політики ресурсовикористання на сучасному підприємстві сфери обслуговування значна увага приділяється врахуванню впливу насамперед технічних, а не соціальних аспектів. Тобто, оптимальному використанню нематеріальних ресурсів приділяють значно менше уваги, ніж матеріальних. Разом з тим, саме підвищення інтелектуального

потенціалу підприємства сфери обслуговуванні і гостинності може надати значні резерви для ефективного використання матеріальних і технічних факторів. Запобігти ресурсному дисбалансу у функціонування підприємства можна тільки за рахунок системного підходу до цього процесу, враховуючи всі його елементи, у т. ч. інформаційні, інтелектуальні, організаційні ресурси. Склад, структура, цільові функції, допустима кількість стратегій, кількість періодів функціонування, черговість функціонування та інформованість елементів активної системи (учасників системи) визначають механізм управління системою в широкому значенні у вигляді сукупності законів, правил і процедур взаємодії учасників системи. У вузькому розумінні процес управління системою являє собою сукупність прийняття рішень учасниками системи при заданій структурі цієї системи. Вирішуючи задачу управління у вузькому смислі можна вирішити задачу визначення оптимального складу учасників системи, її структури, тобто задачі побудови механізму управління в широкому значенні. Умовами функціонування будь-якої системи, у тому числі підприємства сфери обслуговування, є зовнішнє середовище та взаємодія елементів системи. Зовнішнім середовищем щодо підприємства є сукупність об'єктів, які складаються із споживачів, постачальників, органів влади. При цьому зовнішнє середовище може взаємодіяти не тільки з підприємством у цілому, але й з окремими елементами підприємства. Важливою є участь такого елемента в загальному виробничому процесі підприємства. Зміна параметрів оточуючого середовища призводить до зміни кількісних та якісних характеристик структурних підрозділів підприємства. Тому вважаємо, що необхідним є виділення системних ознак підприємства, які безпосередньо впливають на управління його трудовими, інтелектуальними, інформаційними та управлінськими ресурсами.

Щодо процесу управління ресурсами, проблема узгодження різних видів діяльності в рамках функціонування підрозділів підприємства, усунення протиріч між ними повинна стати одним з найважливіших завдань даного управління. Це завдання можливо вирішити тільки на основі системного підходу. Всі підрозділи підприємства повинні орієнтуватися не тільки на свої цілі, але й на цілі підприємства у цілому. Цілі повинні бути взаємопов'язаними та взаємозумовленими, тому необхідною є взаємодія різних підрозділів підприємства при плануванні, здійсненні та споживанні послуг гостинності, й приділення при цьому належної уваги раціональному використанню ресурсів. Використовуючи певні ресурси, підприємство здатне ефективно здійснювати господарську діяльність. Наступною системною ознакою підприємства сфери обслуговування, що лежить в основі управління ресурсами є узгодження структури управління підприємством із складністю та динамічністю соціальних процесів, які виникають в процесі надання підприємством послуг гостинності. Створення та зміна структури управління підприємством без урахування інтересів і потреб людей неможлива. Необхідним є формування структури управління із виявленням проблем виробництва і застосуванням трудової мотивації персоналу.

Література:

1. Блауберг И. В. Проблемы целостности и системный подход / И. В. Блауберг. – М. : 1997.
2. Виханский О. С. Стратегическое управление / О. С. Виханский. – М.: Изд.МГУ, 1995. – 360 с.
3. Андрушків Б. М. Ресурсономіка: теоретичні та прикладні аспекти / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І. П. Вовк та ін. – Тернопіль : Терно-граф, 2012. – 456 с.
4. Popovych, P., Shyriaieva, S., & Selivanova, N. (2016). Analysis of the interaction of participants freight forwarding system. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 1(1), 16-22.
5. Dzyura, V. (2016). Ways of improvement of the city road network functioning. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 1(1), 11-15.