

вносяться в ті самі способи та інструменти, які мають єдине методологічне походження, що передбачає вимірювання принципово відмінних показників та одержання невідповідних до поставлених завдань результатів. Це є основні ключові проблеми при вирішенні завдань оцінки управлінської компетенції і взагалі завдання оцінки управлінського персоналу організації.

Важливою умовою ефективного функціонування будь-якого підприємства є наявність грамотного та вмотивованого персоналу з управління. Одночасне врахування в оцінці управлінського персоналу професійних характеристик та життєвих цінностей дозволить більш ефективно реалізовувати кадрову політику підприємств з позицій можливості досягнення певних господарських результатів.

Література

1. Ксенофонтова Х. Модели компетенций различных категорий управленческого персонала / Х. Ксенофонтова // Управление персоналом. – 2009. – № 17 (219). – С. 83-87.

2. Лифшиц А.С. Оценка и развитие управленческого персонала / А.С. Лифшиц. – Иваново : Ивановский гос. ун-т, 1999. – 186 с.

3. Мотыченко Л. Оценка управленческого персонала. Анализ существующих подходов и позиционная оценка способностей к управлению / Л. Мотыченко // Всё о качестве. Отечественные разработки. – М., 2004. – Вып. 6 (33).

Рецензент докт. екон. наук, профессор Г.Г. Савіна

33.330

*Мельникова К.В., викладач,
Херсонський державний університет*

СУЧАСНІ УПРАВЛІНСЬКІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ПОНЯТТЯ «ЕКОНОМІЧНА БЕЗПЕКА ПІДПРИЄМСТВА»

В сучасних умовах розвитку підприємств України важливим завданням стає розробка ефективної системи управління економічною безпекою підприємства. Світова економічна криза виявила багато загроз для ведення бізнесу в сучасних умовах. Прагнучи стабільного та сталого розвитку, суб'єкти економічної діяльності стикаються з проблемою оцінки економічної безпеки підприємства та складністю прийняття управлінських рішень, спрямованих на її забезпечення. Інтереси вітчизняних та зарубіжних вчених здебільшого спрямовані на вивчення проблем забезпечення національної та регіональної економічної безпеки, і при цьому обділивши увагою питання, пов'язані з економічною безпекою господарюючих суб'єктів.

Серед вітчизняних науковців, що займаються проблемами економічної безпеки підприємства, слід визначити таких: Геєць В., Абалкін Л., Пастернак – Тапущенко Г., Гунський Б., Реверчук Н., Реверчук С., Кульчицький І., Лисенко Ю., Руденський Р., Спірідонов А., Кузенко Т., Козаченко Г., Тумар М., Пономарьов В., Ляшенко О., Міщенко С., Новікова О., Покотиленко Р., Соколенко Т., Сумець О., Донець Л., Ващенко Н., Іванюта Т., Заїчковський А., Матвійчук А.

При аналізі наукових праць виявлено, що недостатньо уваги при визначенні поняття «економічна безпека підприємства» приділяється такій важливій складовій, як управлінська система підприємства, що необхідна для підтримки сталого розвитку підприємства.

Метою статті є узагальнення та систематизація теоретичних підходів до визначення економічної безпеки підприємства.

Досліджуючи підходи до визначення поняття «економічна безпека підприємства», можна зробити висновок про те, що їх можна поєднати в групи виходячи із загроз, які впливають на життєдіяльність підприємства:

1. «Економічна безпека підприємства» як стан захищеності підприємства від імовірних загроз.

А.І. Могільний вважає, що поняття економічної безпеки підприємства полягає в «забезпечені стану життєдіяльності, при якому реалізуються його основні інтереси, воно захищено від внутрішніх та зовнішніх загроз і дестабілізуючих чинників» [5, с. 25].

В.А. Іванов та В.В. Пликов для забезпечення економічної безпеки підприємства передбачають «створення таких умов діяльності, за яких надійно захищені його інтереси від різноманітних видів загроз» [1, с. 32].

Т.Н. Гладченко визначає економічну безпеку підприємства як захищеність життєво важливих

інтересів підприємства від внутрішніх і зовнішніх погроз, організація якої здійснюється адміністрацією і колективом підприємства шляхом реалізації системи заходів правового, економічного, організаційного, інженерно-технічного й соціально-психологічного характеру [3, с. 57]. При цьому, по-перше, стан захищеності має динамічний характер; по-друге, погроза, що виходить зсередини підприємства, не менш небезпечна, ніж ззовні, і, по-третє, система економічної безпеки підприємства повинна взаємодіяти на правовій основі з державною системою забезпечення економічної безпеки.

Євдокімов Ф.І. та Мізіна О.В. характеризують економічну безпеку виходячи з впливу зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства. Зовнішнє середовище (різних агентів ринку) впливає на економічну безпеку підприємства та являє собою комплексне вираження ступеня надійності підприємства як партнера у виробничих, фінансових, комерційних та інших економічних відносинах [2, с. 56]. Внутрішнє середовище економічної безпеки підприємства – це захищеність його потенціалу (виробничого, організаційно-технічного, фінансово-економічного, соціального) від негативного впливу зовнішніх і внутрішніх факторів, прямих чи непрямих економічних загроз, а також спроможність суб'єкта господарської діяльності до відтворення. Цей підхід не враховує джерел захищеності потенціалу (управлінська система підприємства та ефективність використання потенціалу підприємства).

Євдокімов Ф.І. відзначає, що оцінка економічного стану підприємства та відсутність загрози банкрутства є необхідною, але не достатньою умовою оцінки економічної безпеки. Автор зауважує, що мова має йти про стійкий економічний розвиток підприємства у довгостроковій перспективі, при виявленні факторів ризику на всіх стадіях та напрямках господарської діяльності [3, с. 37]. У цьому випадку економічна безпека розуміється автором як гармонізація виробничих, маркетингових і відтворювальних процесів підприємства, за яких є ймовірність настання погіршення його економічного стану. При цьому економічний стан оцінюється регламентованими параметрами для яких задаються граничні значення. Це визначення не вказує на те, за рахунок чого і завдяки кому (засоби та виконавці) досягається гармонізація. При цьому доречною є необхідність розгляду економічної безпеки як результату передбачення та реакції на можливі загрози у перспективі.

2. «Економічна безпека підприємства» як такий стан підприємства, що здатний самостійно забезпечити необхідні параметри його існування та розвитку.

Грунін О. визначає економічну безпеку підприємства як «такий стан господарюючого суб'єкта, в якому він при найефективнішому використанні корпоративних ресурсів досягає запобігання, послаблення або захисту від існуючих небезпек та загроз або непередбачених обставин і в основному забезпечує досягнення цілей бізнесу в умовах конкуренції та господарчого ризику» [7, с. 42].

Тамбовцев В. розглядає економічну безпеку підприємства з точки зору конкретизації поняття «небажані зміни», тобто це такий стан підприємства, що характеризується вірогідністю небажаної зміни певних якостей, параметрів належного йому майна і того, що стосується його зовнішнього середовища (менша від визначеної межі) [8, с. 72]. Залежно від того, яке поєднання параметрів життєдіяльності підприємства є для нього бажаним, буде змінюватися і конкретне наповнення поняття «небажані зміни». У загальному випадку до них відносяться ті, що віддаляють підприємство від його бажаного стану. Наведене розуміння економічної безпеки підприємства припускає і практично ґрунтується на визнанні можливості стабільності зовнішнього середовища, з чим не можна погодитися, оскільки саме мінливість зовнішнього середовища варто розглядати як стабільну характеристику сучасних соціально-економічних процесів.

Соколенко Т.М. розглядає економічну безпеку як стан, за якого стратегічний потенціал фірми знаходиться поблизу границь адаптивності, а погроза втрати економічної безпеки наростає в міру наближення ступеня адаптивності стратегічного потенціалу до граничної зони [4, с. 39]. В якості факторів, що впливають на економічну безпеку підприємства автором виділяється ступінь можливого ризику прийняття управлінських рішень і стверджується необхідність входження до зони припустимого ризику (коли величина можливих втрат не перевищує величину можливого прибутку).

Бендіков Л., Забродський В., Шликов В. поєднують вище вказані групи в єдине ціле. Так, Бендіков Л. під економічною безпекою підприємства має на увазі «захищеність його науково-технічного, технологічного, виробничого та кадрового потенціалу від прямих та непрямих економічних загроз, що пов'язані з неефективною науково-промисловою політикою держави або

формуванням несприятливого зовнішнього середовища та здатність підприємства до відтворення» [2, с. 63].

В. Забродський трактує економічну безпеку як «кількісну і якісну характеристику властивостей фірми, що відбиває здатність «самовиживання» і розвитку в умовах виникнення зовнішньої і внутрішньої економічної погрози. Відповідно до точки зору В. Забродського, економічна безпека фірми визначається сукупністю факторів, що відбивають незалежність, стійкість, можливості зростання, забезпечення економічних інтересів тощо [4, с. 68].

3. «Економічна безпека підприємства» як механізм, система або комплекс заходів, що забезпечують стабільне функціонування підприємства.

Ярочкін В. розглядає економічну безпеку фірми як «організовану сукупність спеціальних органів, засобів, методів та заходів, що забезпечать безпеку підприємницької діяльності від зовнішніх та внутрішніх загроз» [1, с. 45].

Козаченко Г.В., Пономарьов В.П. визначають економічну безпеку підприємства, як гармонізацію в часі і просторі економічних інтересів підприємства з інтересами пов'язаних з ним суб'єктів зовнішнього середовища [5, с. 48]. Але слід зазначити, що у цьому випадку не розглядається спроможність управлінської системи підприємства ефективно управляти ресурсами з метою забезпечення певного резерву стійкості для адекватної реакції на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі.

4. «Економічну безпеку підприємства» як частину національної економічної безпеки.

Яценко Н.М. та Михайлюк С.О. розглядають економічну безпеку підприємства як підсистему національної економічної безпеки і визначають її як економічний стан підприємства, сталий по відношенню до внутрішніх і зовнішніх змін, не пов'язаних з форс-мажорними обставинами [7, с. 63].

Необхідність постійного дотримання економічної безпеки зумовлюється об'єктивно наявним для кожного суб'єкта господарювання завданням забезпечення їх інтересів. В цілому можна виділити три групи інтересів – виживання, існування (стабільність) та розвиток. Ці інтереси виступають джерелами потреб, задоволення яких вимагає відповідних ресурсів. Згідно з економічними законами, ресурси є обмеженими, а потреби постійно зростають, тому повне задоволення потреб є неможливим. Таким чином, виникає конфлікт між окремими суб'єктами господарювання за право володіти ресурсами, що і є первинним джерелом загроз, тобто безпека одного суб'єкта залежить від безпеки іншого суб'єкта.

Рівень безпеки обумовлюється ефективністю використання ресурсів. Таким чином, ця ефективність визначається спроможністю управлінської системи підприємства залучити, сформулювати, перерозподілити та використати необхідні ресурси. У зв'язку з цим економічна безпека підприємства залежить від того, на скільки ефективно його керівництво буде спроможне уникнути можливих загроз і ліквідувати шкідливі наслідки впливу зовнішніх і внутрішніх факторів.

Основними вимогами до дій управлінської системи є забезпечення стабільної прибуткової роботи підприємства з відповідною реакцією на зміни, загрози (реактивне управління) та попередження кризових ситуацій, тобто превентивне чи активне управління.

Отже, економічну безпеку підприємства необхідно розглядати як практичне використання таких принципів сучасного менеджменту, як своєчасна реакція на зміни у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Тому слід зазначити, що необхідно використовувати положення сучасної теорії управління - ситуаційний підхід, згідно з яким важливими є швидкість і адекватність реакції, що забезпечує адаптацію підприємства до умов, що склалися.

В цьому випадку управлінська система проектує можливі загрози та власну реакцію, що дозволяє, з одного боку, уникнути можливих втрат, а з іншого, впливати на розвиток ситуації (за умови існування можливостей). Виходячи з вищевикладеного, можемо визначити, що економічна безпека підприємства – це такий стан управлінської системи, за якого забезпечується стабільна прибуткова робота підприємства з відповідною реакцією на зміни та загрози у зовнішньому та внутрішньому середовищі, а також попередження кризових ситуацій та адаптація до умов, що склалися. Проведене дослідження не вичерпує поставленої проблеми та потребує подальших досліджень щодо визначення теоретичних та практичних аспектів поняття «економічна безпека підприємства», що і буде предметом подальших досліджень автора.

Література

1. Бандурка О.М. Основи економічної безпеки / О.М. Бандурка, В.Є. Духов, К.Я. Петрова, І.М. Червяков. – Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2003. – 236с.
2. Бендиков М.А. Экономическая безопасность промышленного предприятия в условиях кризисного развития / М.А. Бендиков // Менеджмент в России и за рубежом. – 2000. – №2. – С. 17-29.

3. Вечканов Г.С. Экономическая безопасность / Г.С. Вечканов. – СПб.: Вектор, 2005. – 256 с.
4. Забродский В.А. Собственность, экономическая безопасность и государство / В.А. Забродский, Н.А. Кизим. – Харьков: АО «Бизнес-Информ», 1997. – 96 с.
5. Козаченко Г.В. Экономическая безопасность предприятия : сущность и механизм обеспечения / Г.В. Козаченко, В.П. Пономарев, А.Н. Ляшенко. – К.: Либра, 2003. – 280 с.
6. Лук'янова В.В. Економічний ризик / В.В. Лук'янова, Т.В. Головач. – К.: Академвидав, 2007. – 464 с.
7. Реверчук Н.Й. Управління економічною безпекою підприємництва в Україні: дис. ...кандидата екон. наук: 08.02.03/ Реверчук Надія Йосипівна. – Л., 2004. – 227 с.
8. Шликов В.В. Теория и практика экономической безопасности предприятия / В.В. Шликов. – М.: Арсин ЛТД, 2000. – 216 с.

Рецензент докт. екон. наук, професор Г.Г. Савіна

640.41

*Журавльова С.М., здобувач,
Харківській державний університет харчування та торгівлі*

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

На сьогодні склалася структура, що не відповідає потребам економіки готельного господарства з перекосом у бік некатегорійних і високо розрядних засобів розміщення, тоді як найбільш затребуваними є готелі рівня дві – три зірки. Зараз не лише окремі підприємства, але і більшість територіальних туристсько-рекреаційних комплексів України не мають чіткого позиціонування на ринку, існує розрив між рівнем якості і іншими споживчими характеристиками пропонованого споживачам туристсько-рекреаційного продукту.

Процеси, що відбуваються, обумовлюють необхідність пошуку і впровадження нових підходів, форм і методів ефективного управління складовими споживчої привабливості готелів в умовах обмежених ресурсів, формування систем управління чинниками – домінантами, серед яких найбільш вагоме значення при виборі того або іншого виробника має якість послуг, що надаються.

Підвищення якості послуг має важливе значення для підприємств готельного господарства, споживачів та національної економіки в цілому. Споживання послуг поліпшеної якості та більшої споживчої вартості зменшує поточні витрати споживачів та забезпечує більш повне задоволення їх вимог.

Питання підвищення якості обслуговування та використання європейських стандартів у готельному господарстві розглядалось в працях українських та російських вчених: Агафонові Л.Г., Байліка С.І., Бойко М., Виноградської А.М., Іванові Л.Л., Карсекіна В.І., Квартальнова В.А., Кузнєцової Н.І., Пивоварова М.О., Ткаченко Т.І., Фтомової Г.С.

При цьому слід зазначити, що наукових публікацій за результатами фундаментальних досліджень системи готельних послуг та їх якості на сучасному етапі, із врахуванням вітчизняних особливостей, неприпустимо мало.

Метою дослідження є розробка і обґрунтування теоретичних і методичних положень формування системи управління якістю готельних послуг.

Якість – один з найважливіших факторів діяльності в сфері послуг, зокрема при наданні готельних послуг. Якість спонукає клієнта обрати той чи інший продукт (якщо не брати до уваги фактор ціни). В деяких сегментах ринку, якість впливає на рішення клієнта, який обирає саме той продукт і користується послугами вашого готелю, а не готелю – конкурента. Між якістю і успішною торгівлею, тобто можливістю продати товар, є прямо пропорційна залежність тому, відповідно, погіршення якості спричиняє втрату клієнтів [1].

Національна економіка від надання високоякісних послуг має ряд переваг: збільшення експортного потенціалу та прибуткової частини платіжного балансу країни, підвищення життєвого рівня населення та авторитету країни в світовому співтоваристві. Погіршення якості веде до появи негативних тенденцій: зменшення кількості клієнтів та обсягів реалізації прибутку та рентабельності, зниження національного багатства та погіршення добробуту народу. Звідси випливає необхідність постійної, цілеспрямованої, клопіткої роботи готельних підприємств з підвищення якості послуг. Особливість сучасного стану проблеми підвищення якості полягає у тому, що з розвитком науково – технічного прогресу, загостренням конкурентної боротьби вона не спрощується, а стає все більш складною, гострою та багатогранною [3].

Якість, крім того, часто асоціюється з розкішно, послугами класу «люкс». Цей висновок