

отримувати додаткові вигоди із знань, що є в підприємства. Він є відповідальним за те, як людський капітал використовується в організаційних системах і сприяє перетворенню інформації. Організаційний капітал піддається комерціалізації, реалізуючись в інноваціях, є власністю компанії, але може бути відносно самостійним об'єктом купівлі-продажу. Ринковий капітал – це система стійкого позитивного ставлення клієнтів та партнерів підприємства, яке є засобом створення додаткового доходу та дає додаткові переваги на ринку. Він створюється в результаті взаємодії організації з елементами зовнішнього середовища. Це та частина ІК підприємства, що є невіддільною від підприємства та забезпечує отримання конкурентних переваг на ринку, зростання вартості підприємства. На думку автора, ринковий капітал слід поділити на клієнтський та партнерський капітали. Зведення ринкового капіталу лише до клієнтського капіталу є за авторською позицією його звуженням, означає залишення поза увагою його важливої частки – партнерського капіталу. Клієнтський капітал – це система стійкого позитивного ставлення клієнтів до продукції підприємства, яке є засобом створення додаткового доходу і надає додаткові переваги на ринку.

Партнерський капітал – це система стійкого позитивного ставлення партнерів та контрагентів до підприємства, яке є засобом створення додаткового доходу і надає додаткові переваги на ринку. Він утворюється в результаті взаємодії організації з різними партнерами (постачальники та ін.). Він є невіддільним від підприємства, забезпечує отримання конкурентних переваг на ринку, та включає відношення та лояльність постачальників до підприємства, ділові зв'язки, канали постачання.

В результаті дослідження складових інтелектуального капіталу та їхніх структурних елементів визначено певну неузгодженість у розумінні науковців щодо трактування складових інтелектуального капіталу, що ускладнює процес управління ним. Тому запропоновано власне бачення структури інтелектуального капіталу підприємства та складу його структурних елементів. Дана структуризація є доцільною, оскільки кожний з її елементів підлягає вимірюванню та є зручним для інвестицій, що дозволить побудувати ефективну систему управління інтелектуальним капіталом.

Література

1. Брукинг Э. Интеллектуальный капитал: ключ успеха в новом тысячелетии. / Э. Брукинг; пер. с англ. под ред. Л. Н. Ковалик.– СПб, Питер, 2001.– 288 с.
2. Зинов В. Интеллектуальный капитал как базовая характеристика стоимости бизнеса / В. Зинов, К. Сафарян // Интеллектуальная собственность – 2001. – №5-6 – С. 23-35
3. Кендюхов О. Сутність і зміст організаційно-економічного управління інтелектуальним капіталом підприємства / О. Кендюхов // Економіка України – 2004. – №2. – С. 33-40
4. Колот А.М. Інноваційна праця та інтелектуальний капітал у системі факторів формування економічних знань/ А.М. Колот // Економічна теорія. – 2007. – № 2. – С. 3-13.
5. Леонтьев Б. Цена интеллекта. Интеллектуальный капитал в российском бизнесе/ Б. Леонтьев. – М: Акционер, 2002. – 200 с.
6. Стюарт Т. Интеллектуальный капитал. Новый источник богатства организации/ Т. Стюарт; пер. с англ.– М.: Поколение, 2007.– 368 с.
7. Чухно А. Интеллектуальный капитал: сутність форми і закономірності розвитку / А. Чухно // Економіка України – 2002. – №11. – С. 48-54
8. Edvinsson L. and Malone, M.S. Intellectual Capital: Realizing your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower. – N.Y. : Harper Business, 1997.
9. IFAC. Measurement and Management of Intellectual Capital. 1998.

658:009.12

Волкова О.В., ст. викладач,

Рассолов О.С., ст. викладач,

Херсонський національний технічний університет

ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛЕЙ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ НА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Ефективне управління сучасними організаціями, яке забезпечує їх функціонування, стикається сьогодні зі складними проблемами. Новий якісний рівень розвитку продуктивних сил і виробничих відносин, цивілізаційні та конкурентні імпульси викликають незворотні глибинні трансформації у сфері управління сучасними підприємствами.

Структурні зміни в економіці, демографічні зсуви, технологічні зміни, інформаційні вибухи у розвитку знань, глобалізація світової економіки і т.д. – це явища, з якими повсякчасно стикаються

менеджери сьогодні і які будуть існувати і завтра. І хоча істотно розширюється склад і змінюються форми системоутворюючих елементів управління, що супроводжується революційними змінами в його ідеології, логіці та механізмах, все зводиться в кінцевому підсумку до управління людьми.

Усі ці чинники привели до зростання ролі людського фактору і його важливої складової – організаційної поведінки. Тому в кінці ХХ – на початку ХХІ ст. значно зросла увага вчених і практиків щодо людини, механізмів, які визначають її поведінку, соціального оточення як факторів, які суттєво можуть вплинути на ефективність діяльності підприємства.

Значний вклад у розвиток теорії управлінських моделей внесли відомі зарубіжні вчені – Д. МакГрегор, Р. Лайкерг, Ф. Тейлор, Г. Емерсон, Г. Гант, Ф. Гілберт, А.Файоль, Л. Урвік, М. Вебер, Х. Манстерберг, М. Фоллетт, Е. Мейо, Ф. Герцберг, Ч. Барнард та їх послідовники. Актуальні питання цієї проблематики досліджено у наукових працях російських вчених: Б.З. Мільнера, І.Д. Ладанова, Ю.Д. Красовського, А.І. Кочетова та ін. Необхідність практичного використання сучасних моделей організаційної поведінки на українських підприємствах та відсутність системних розробок вітчизняних науковців стосовно даного напрямку дослідження обумовили актуальність проблеми статті.

Метою статті є дослідження основних поглядів на організаційну поведінку в системі управління підприємствами.

Відмінності у результатах діяльності підприємств значною мірою обумовлені використанням різних моделей організаційної поведінки, тобто домінуючими в мисленні керівництва системами переконань, які визначають дії менеджерів кожної організації. Розуміння менеджерами підприємства сутності, значення і ефективності моделей поведінки, на які вони орієнтуються, і домінуючих моделей їх співробітників має надзвичайно важливе значення [1, с. 30].

Величезна роль у розробці теорії управлінських моделей належить Дугласу МакГрегору, який у своїй роботі «Людський фактор на підприємстві» надав переконливі докази, які підтверджують тезу про те, що значна частина дій менеджерів обумовлена теорією людської поведінки, яку вони розділяють [2]. Тобто в основі практики управління лежить філософія менеджменту. Політика менеджменту у сфері управління людськими ресурсами, стиль прийняття рішень, практика роботи і навіть організаційні проекти визначаються ключовими припущеннями про людську поведінку, які носять, швидше, неявний характер.

МакГрегору вдалося спонукати менеджерів до аналізу ціннісних систем і моделей управління. Він одним з перших привернув увагу менеджменту до практичної цінності вивчення і застосування моделі ієрархії потреб А. Маслоу, відстоював тезу про необхідність досягнення відповідності систем організаційних цінностей та індивідуальних пріоритетів співробітників підприємств.

Такі моделі, як теорія Х та теорія У, також називаються парадигмами, або початковими концептуальними схемами. Будь-яка управлінська модель ґрунтується на певних припущеннях про природу людини, що обумовлюють характер інтерпретації подій, контекстів, які дозволяють прогнозувати розвиток ситуації.

Прикладів парадигм і їх зміни можна навести достатньо багато. Так, в умовах високого попиту на товари або послуги (і відсутності конкуренції) багато підприємств керуються принципом «бери або йди»; в умовах жорсткої конкурентної боротьби вони прагнуть задовольнити щонайменші бажання своїх покупців. На початку ХХ ст. універсальним засобом мотивації вважалися гроші; сьогодні, загально визнано, що працівники мають і інші, різноманітні потреби (наприклад, соціальні потреби, потребу в пошані і самореалізації).

Варто зазначити, що організаційна поведінка, як відносно молода галузь знань, інтенсивно розвивається. Постійно розробляються і удосконалюються різні теорії і моделі управління поведінкою індивідуумів, груп та організацій [3, 4, 5].

Найпоширенішими сьогодні є авторитарна, опікунська, підтримуюча і колегіальна моделі організаційної поведінки (табл. 1) [1, с. 31-32].

Вони не взаємовиключають, а доповнюють одна одну. Наведені моделі утворюють еволюційний ряд практичних підходів щодо управління за минулі 100 років. Хоча в конкретний період часу домінуючою була одна з них, ті або інші організації використовували кожен з даних моделей. Оскільки кожна організація унікальна, моделі організаційної поведінки в її відділах і філіях можуть відрізнятися. Ідентифікація домінуючої моделі дозволяє зрозуміти, чим життя одного підприємства відрізняється від життя іншого.

Вибір моделі організаційної поведінки визначається безліччю чинників. Превалююча філософія, бачення, місія і цілі організації і її співробітників впливають на дані моделі і, у свою чергу, піддаються дії з боку останніх.

Порівняльна характеристика моделей організаційної поведінки

Характеристика моделі	Моделі			
	авторитарна	опікунська	підтримуюча	колегіальна
Базис моделі	Влада	Економічні ресурси	Керівництво	Партнерство
Орієнтація менеджменту	Повноваження	Гроші	Підтримка	Робота у команді
Орієнтація робітників	Підпорядкування	Безпека і пільги	Виконання робочих завдань	Відповідальна поведінка
Психологічний результат для робітників	Залежність від безпосереднього начальника	Залежність від організації	Участь в управлінні	Самодисципліна
Задоволення потреб працівника	В існуванні	У безпеці	У статусі і визнанні	У самореалізації
Участь робітника у процесі праці	Мінімальна	Пасивне співробітництво	Пробуджені стимули	Помірний ентузіазм

Крім того, на моделі організаційної поведінки впливає навколишнє середовище. Наприклад, динамічність та мінливість ринків, які пред'являють високі вимоги до гнучкості і швидкості ухвалення рішень, примушує організації до переходу на колегіальні моделі. Отже, модель не може бути статичною, а повинна змінюватися відповідно до потреб часу.

Розвиток і чергування моделей носять еволюційний характер, вони визначаються домінуючими потребами працівників. У наш час відмічається тенденція до застосування нових моделей, у тому числі і на українських підприємствах. Зокрема, на думку Пітера Друкера, через двадцять років організації традиційного типу перетворяться в інформаційно місткі організації, в яких «... центр тяжіння в трудових відносинах зміститься від ручної праці до праці інтелектуальної, тобто робітників знань, які створюють нові знання і активно їх використовують» [6, с. 10].

Навряд чи є підстави вважати, що якась одна конкретна модель є найкращою і що вона може застосовуватися тривалий час. У цьому випадку менеджери психологічно «прив'язуються» до стереотипів, втрачають здатність адекватно реагувати на зміни зовнішнього середовища. Не існує однієї назавжди найкращої моделі. Хоча пошуки такої моделі не припиняються, оскільки поняття оптимальності залежить від знань про поведінку людини в конкретному навколишньому середовищі у визначений момент часу.

Не дивлячись на те, що зазвичай превалює якась одна модель, можливості використання інших зберігаються. Менеджери володіють різними знаннями і різними навиками; розрізняються і рольові очікування працівників, які визначаються культурним контекстом і історичними особливостями. Відрізняються також політика і культура організацій, але найголовніше – особливості їх операційної діяльності. Деякі види робіт вимагають рутинної, некваліфікованої, жорстко запрограмованої праці, строго контролюються менеджментом, а їх виконання гарантує переважно матеріальне заохочення і відчуття захищеності (умови авторитарної і опікунської моделей). Інтелектуальні види праці, які не підлягають регламентації, вимагають командної роботи і самомотивованих співробітників. Працівники, зайняті такою працею, найкраще відгукуються на підтримуючий і колегіальний мотиватори. Таким чином, вбачається можливим співіснування всіх чотирьох моделей організаційної поведінки, але внаслідок розвитку суспільства передові моделі будуть знаходити все більш широке застосування.

На практичному рівні завдання керівників українських підприємств полягає не тільки в ідентифікації застосованих в організації поведінкових моделей, але і в усвідомленні сучасних вимог, в проявленні гнучкості і у відмові, у разі зміни зовнішніх умов і появи нових потреб, від застарілих парадигм і методів керівництва. А це, в свою чергу, обумовлює необхідність подальшого методологічного опрацювання теорії моделей організаційної поведінки.

Література

- 1.Организационное поведение / Л.Г. Зайцев, М.И. Соколова. – М.: Экономист, 2006. – 665 с.
- 2.McGregor D. The human side of enterprise / D. McGregor. – N.-Y.: McGram-Hill, 1960.
- 3.Карташова Л.В. Организационное поведение / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломатина. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384с.
- 4.Камерон Э. Управление изменениями / Э. Камерон, М. Грин. – М.: Изд. «Добрая книга», 2006. – 360 с.

5. Основы управления предприятием: Модели и методы управления в условиях неопределенности / под ред. Г.И. Андреева, В.А. Тихомирова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 304 с.

6. Управление знаниями / пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 208 с.

Рецензент докт. экон. наук, профессор Г.Г. Савина

65.014

*Гонтарь Т.Н., ассистент,
ТНУ имени В.И. Вернадского*

АКТУАЛИЗАЦИЯ МЕХАНИЗМА ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА НА ОСНОВЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

С учетом сложившихся тенденций на туристическом рынке, процессы концентрации и конкуренции во взаимоотношениях между предприятиями отрасли исчерпали себя как потенциальные резервы получения дополнительного эффекта. Резервы эффективности туристических фирм лежат на уровне стыков операций (взаимоотношений между предприятиями), что доказывает необходимость применения процессов логистической интеграции на качественно новых уровнях управления. С логистической точки зрения, интеграция позволила бы, не исключая возможности специализации, формировать управленческие системы высшего уровня, которые обладали бы синергетическим эффектом, источником которого выступала бы сама интеграция.

Вопросы логистики в туризме освещали в своих работах многие зарубежные авторы, такие как Д. Роджерс [1], Р. Харрингтон [2], Р. Малон [3], Дж. Вогт [4], которые рассматривали теоретические вопросы обратной и бизнес-логистики. Среди работ отечественных авторов выделяются научные труды Квартальнова В.А. [5], уделявший большое внимание принципам стратегического управления в туризме, Голубевой В.Л. [6], Смирнова И.Г. [7], Скоробогатовой Т.Н. [8], Гвозденко А.А. [9], освещавшие вопросы логистического управления предприятиями туризма и др.

Так, Е. Крикавский, рассматривая возможности логистической интеграции, отмечает, что она направлена на устранение «швов», которые имеют природное происхождение и являются следствиями специализации, институционализации, локализации компетенций и др. [10].

Тем не менее, в современной литературе недостаточно изучены вопросы разработки новых механизмов, которые позволили бы подготовить, как с научной, так и с практической точки зрения, предприятия туризма к участию в развивающихся интеграционных процессах на рынке.

Целью статьи является разработка механизма обеспечения логистической интеграции предприятий туризма на основе современных информационных технологий.

На наш взгляд управление развитием предприятия туристической индустрии в условиях трансформации межфирменных связей и интеграционных процессов, можно эффективно реализовать только с применением научных принципов логистики. Логистика в туризме выступает основным объектом исследования, который включает туристический и сервисный потоки, а средством оптимизации и интеграции на современном этапе является информационный поток. Это обуславливает приоритет информационной логистики с точки зрения увеличивающегося значения информационного потока для координации материального, финансового, сервисного и туристических потоков при организации бизнеса как на внутрифирменном (микроуровне), так и на различных макроуровнях (региональном, международном).

Для обеспечения научного подхода к разработке предлагаемого механизма следует ввести понятие интегрированной логистической информационно-коммуникационной системы туризма (ИЛИКСТ) – совокупность взаимосвязанных звеньев и элементов администрирования логистической системы туризма, которую формируют компании-участники туристического бизнеса, используя информационный поток в качестве интегратора.

Важность управления информационным потоком в логистической системе обуславливает современная ситуация, сложившаяся в отечественной туристической отрасли, которая требует, в первую очередь, эффективного использования современных технологий управления. К таким технологиям, на наш взгляд относятся управленческие наработки, связанные с применением информационных технологий и автоматизации, таких как процессное управление и реинжиниринг. Проведенный анализ подходов по обеспечению логистической интеграции предприятий туризма показал, что применение управленческих наработок современных информационных систем и