

Реалізації всіх заходів системи охорони здоров'я, її трансформація повинні бути пріоритетними завданнями регіональної влади.

#### **Інформаційні джерела:**

1. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення: Закон України від 19.10.2017 № 2168-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19#Text> (дата звернення: 12.10.2020).

### **DEVELOPMENT OF SERVICE ENTERPRISES: PROBLEMS AND DECISIONS (РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ПРОБЛЕМИ ТА РІШЕННЯ)**

**Фоміна О.В.**, гр. ГРС-49

Науковий керівник – ст. викл. **Л.А. Подворна**  
*Харківський державний університет харчування та торгівлі*

If you think about it, we meet with service providers at every step: air transportation, banking services, amusement parks, hotels, restaurants and etc. Service enterprises are very diverse, but are separated from suppliers of goods by their target market, the form of trade organization and the way to maintain competitiveness.

A service is the result of a useful activity that changes the condition of a person or product, has a price value, and usefulness. Services can't be demonstrated, seen, tried until they are received. The intangibility of services creates problems in the organization of trade in them for both sellers of services and consumers. In the process of selling services to companies that sell them, it is difficult to demonstrate to customers their product (service) and even more difficult to justify its cost and selling price. The seller can only describe the benefits that the customer will receive as a result of attainment the service, and the quality of the service can be assessed only after its implementation.

The development of information and communication technologies, mainly the Internet, makes it possible to solve many problems of information services. With the help of the Internet, such services are introduced into cyberspace and can be requested by the customer anywhere and whenever he needs it.

Services can't be made in advance and stored for further sale. For example, unreserved hotel rooms, unsold tickets can't be restored. If the capacity to provide services exceeds the demand for them, this causes a

decrease in the profitability or cost of services. Fluctuations in demand for services apply to almost all their types and varieties. As a rule, it varies depending on the season, days of the week. Such fluctuations can cause serious problems for firms that provide certain services. For example, in the summer with the increase in passenger traffic, it is necessary to significantly increase the number of vehicles to meet the demand for passenger traffic. The inability of services to be stored in conditions of constant demand isn't an insurmountable problem, because you can always update the technology, improve the system of their provision, and thus increase the volume of work, increase their profitability. This requires manufacturers to have an effective, constantly updated strategy to match supply and demand for services in different ways.

The quality of small and medium-sized enterprises, however, doesn't come with a special respect for works, which is connected to the development of staff. Such minds have the problem of stimulating intellectual activity, by the way of non-material stimulation. Moreover, it is often on the small and middle business enterprises to positions of manager's enterprises and personnel services are occupied by employees without appropriate management education. Often it is people who work long enough in the enterprise and outgrow the production class or support staff in management. Despite the possible acquired or natural management skills on an intuitive level, these staffs usually see only superficial aspects of management. This problem can be solved by investing in personnel selection, motivation and training. Teaching staff to communicate effectively with customer: the art of listening, understanding the emotional state of another person, and polite behavior. At result of staff development is an increase in overall productivity, increase initiative and intellectual activity, as well as the creation of primary intellectual capital of the enterprise and its further accumulation.

The main problems of the Ukrainian management of the offensive:

- self-consistency, so that there are a lot of the leaders consider, so only they know the stench, how fix it correctly, and absolutely don't mess around with someone else's thought;
- Ukrainian business, and it's not deprived of the Ukrainian business, money for earning a penny;
- no one or almost no one really thinks about consumers;
- greed and competition;
- narcissism or focus on one's own greatness;
- focus on numbers;
- unwillingness to change anything

The tendency to maintain stability, their position and experience, be proud of past deserts and progress and continue do everything as before, maintain the integrity of the processes in the company that once led to success.

## **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

**Швидка А.С.**, гр. МОСБ-1-19

Науковий керівник – канд. екон. наук **Т.В. Кулинич**  
*Харківський торговельно-економічний коледж КНТЕУ*

В сучасних умовах зростає актуальність менеджменту сфери послуг за умови впливу різних змінних факторів, а саме: удосконалення електронних засобів інформації, глобалізація економіки, зростання професійних якостей працівників, модернізація технологій тощо. За цих умов саме менеджер зумовлює успіх всієї організації.

Послуга як продукт праці задовольняє потреби споживачів, а цінність послуги визначається професійними і особистісними якостями особи, яка її надає. Саме жива праця є визначальним фактором якісних характеристик та ціни послуги. Усе це потребує детального та обґрунтованого наукового підходу щодо якісних характеристик та особливостей послуги у сфері обслуговування і, насамперед, визначення послуги [1].

Управлінська діяльність сервісної організації, за умови багатоманітності факторів функціонування та розвитку, дефіциту ресурсів, великої конкуренції, повинна бути спрямована на інтернаціоналізацію менеджменту послуг, міжнародний розподіл праці, створення міжнародних інформаційних систем. Крім того, важливе значення має раціональне використання матеріальних, трудових ресурсів, мінімізація витрат, спрямовані на підвищення ефективності діяльності.

Спрямування на професіоналізацію менеджерів дозволяє застосувати критеріальний підхід до оцінки управлінської діяльності за такими параметрами:

- генеральні та спеціалізовані компетенції;
- компетенції за кількістю та якістю праці;
- компетенції об'єктивних та суб'єктивних показників;