

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;

- компетенції за інтегральними та простими коефіцієнтами праці менеджера [2].

Сучасні дослідники виділяють наступні проблеми сервісних організацій: внаслідок економічної кризи в Україні найбільше потерпають такі сфери послуг, як пральні та хімчистки, ремонтні майстерні, трохи краще становище має ресторанний ринок, ринок салонів краси й ринок корпоративного страхування, зберігають стабільність із найменшими втратами ринок телефонії, готельний ринок, ринок реклами та маркетингових послуг, а в стані процвітання перебуває ринок послуг автозаправок. Щодо перспективи розвитку сфери послуг України, то очевидним і закономірним є її залежність від своєчасного подолання загальноекономічної кризи.

Також розвиток сфери послуг в Україні потребує залучення додаткових інвестицій, у т. ч. іноземних. Залучення іноземного капіталу забезпечить не тільки надходження необхідних фінансових ресурсів, а й передових, технічно ефективних методів реалізації послуг, що сприятиме підвищенню їх якості, доступності, культури обслуговування та, у підсумку підвищить конкурентоспроможність вітчизняних виробників послуг і значно зміцнить позиції України в міжнародному обміні послугами [3].

Таким чином, в сучасних умовах складність менеджменту у сфері послуг обумовлена глобалізацією виробничих, збутових процесів, необхідністю додаткової післявузівської освіти у сфері менеджменту, формування нових форм організаційних структур, удосконалення маркетингових, інформаційних, комунікативних та інших процесів.

Інформаційні джерела:

1. Коюда В.О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління. *Економіка та управління підприємствами*. № 9, 2017. URL : http://www.economyandsociety.in.ua/journal/9_ukr/81.pdf .

2. Куандик Айнабек, Мадіна Жумабекова. Критеріальний підхід до оцінювання ефективності менеджменту сфери послуг. *Актуальні проблеми економіки*. № 6 (168), 2015. URL : <https://bit.ly/3cXwJRM> .

3. Данилюк Т. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. № 3, 2015. URL : <https://bit.ly/2GkE7Lc> .