

УДК 640.43:330.341.1

Василичев Д.В.

канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ДОСЛІДЖЕННЯ ЧИННИКІВ ВПЛИВУ НА БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЇХ ІННОВАЦІЙНИМ РОЗВИТКОМ

Розвиток сучасного підприємства вимагає переосмислення бізнес-ідеї та шляхів її реалізації в сучасних умовах. Зміни в технології, продукції, створення нових ринків призводять до зростання цінності інновацій для покупців та споживачів, забезпечують їх лояльність й, тим самим, обумовлюють додаткові потоки грошових коштів і можливості залучення додаткових ресурсів. Зростає вартість активів підприємства, створюються можливості для розробки нових технологій та продукції, тобто утворюється «петля взаємного посилення». Але, при цьому існують обмеження на витрати, так званий «механізм замикання», який пов'язаний з генеруванням знань та формуванням компетентностей, які потрібні для переходу на нову технологію продукцію, новий ринок, тощо [1].

Крім того, підприємства сфери послуг є не тільки підсистемою таких систем, як «галузь», що зазвичай враховується дослідниками, а й інших екосистем, таких як [2]:

- послуги таких підприємств використовуються у комбінації з продукцією та послугами інших підприємств. При зміщенні фокусу бізнесу з виробництва продукції та надання послуг на забезпечення певного типу клієнта унікальною вартістю, ця вартість має не послідовну, а мережеву структуру;

- створення вартості у клієнтоорієнтованому бізнесі здійснюється не за класичним ланцюгом цінностей, а за мережевою структурою, яка вбудована у відповідну бізнес-систему, в якій підприємство сфери послуг є підсистемою;

- розробка нових напрямків бізнесу здійснюється за безпосередньої участі сторонніх підприємств або використанні їх знань, досвіду, комунікацій, тощо;

- особливості економіко-географічного положення визначають місце підприємств сфери послуг в екологічній сфері, територіальному устрої, DESTINATION, тощо;

– участь у соціально-благодійних програмах також обумовлює розгляд підприємства сфери послуг як підсистему цієї сфери.

Такі умови визначають різноманіття факторів впливу на бізнес-процеси і принципи стратегічного управління підприємством сфери послуг, а також повинні забезпечувати його інноваційний розвиток [3].

Визначено, що різні види знань (явні та неявні, усвідомлені та неусвідомлені, різні за предметними галузями, значущістю, рівнем, тощо) та їх взаємозв'язок, вплив взаємодії і трансформації одного виду знань в інший (трансформуються неявні знання в явні, неусвідомлені знання одних індивідуумів – в усвідомлені й неусвідомлені іншими) утворюють динамічний потік знань. Перехід підприємства сфери послуг на новий якісний рівень вимагає нових знань, застосування до різних областей й сфер діяльності, причому швидкість цих процесів збільшується та визначається зовнішнім та внутрішнім середовищем.

Під інноваційним розвитком підприємства сфери послуг у складних умовах сьогодення, а також посткоронавірусної невизначеності зовнішнього середовища слід вважати таку траєкторію руху, за якою забезпечується зовнішня ефективність його функціонування за допомогою здійснення системи змін різних форм, що обумовлено комбінацією таких основних факторів, як:

- нові технології;
- їх застосування у формі нових продуктів, послуг й процесів;
- нові ринки або їх окремі сегменти;
- нові організаційні структури управління, організаційний дизайн;
- нові підходи до управління.

Зміни впроваджуються паралельно-послідовно та є продуктом функціонування системи знань підприємства.

За логікою, методологія управління розвитком як домінантна парадигма сучасного менеджменту заснована на наступних положеннях [4]:

- розуміння нелінійності розвитку підприємств сфери послуг;
- поведінка такого підприємства не може бути екстрапольована на базі виявлених закономірностей й спостережень, що обумовлює специфіку прогнозування поведінки;
- розглядаються обмежені проміжки часу;
- потрібно встановити обмеження;
- оцінка здійснюється, як правило, на якісному, а не на кількісному рівні;
- розгляд підприємства сфери послуг як цілого, забезпечення інтегрованості всіх функціональних підсистем;
- забезпечення управління знаннями як основи інноваційного розвитку;

– управління бізнес-процесами на основі їх аналізу, а не аналізу структури підприємства сфери послуг.

Таким чином, слід враховувати, що в процесі управління розвитком неприпустимо поєднувати принципи різних концептуальних підходів до управління інноваціями та орієнтуватися на певні принципи довгострокового планування та стратегічного управління інноваціями. Філософія бізнесу, який має на меті забезпечення якості послуг, особливо у посткоронавірусній економіці, має бути зорієнтована виключно на інноваційність організаційно-економічної системи. Взагалі, принципи менеджменту у кожному конкретному підприємстві сфери послуг, на кожному етапі його розвитку повинні бути чітко визначені й втілені керівництвом у процедурах, регламентах, організаційному дизайні, корпоративній культурі, інформаційній системі, кодексі споживання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Vasylychev D.V., S.M. Tsviliy, D.D Gurova. Introduction of process management into the management system of the tourist company on the basis of informatization of business processes. *The role of technology in the socio-economic development of the post-quarantine world: Series of monographs Faculty of Architecture, Civil Engineering and Applied Arts Katowice School of Technology*, 2020. Monograph 42. P.37-47.

2. Tsviliy S., Gurova D., Korniienko O. Postcoronavirus development of the regional tourist destination on the principle of public-private partnership. *Наук.-вироб. ж-л «Бізнес-навігатор»*. Херсон: ВД «Гельветика», 2020. № 4(60). С. 134-138.

3. Карпенко А. В. Розвиток інтелектуальних активів людського потенціалу: теорія та практика: монографія. Запоріжжя: ФОП В. В. Мокшанов, 2018. 510 с.

4. Tsviliy S.M., Vasylychev D.V., Gurova D.D. Improvement of the qualification of small and micro-enterprise staff in the crisis conditions of business transformation. *Економічний вісник ДВНЗ «УДХТУ»*. Дніпро. 2020. №1(11)/20. С. 50-60.