

клієнтів. Головним завданням таких компаній є утримання та посилення конкурентних позицій на ринку шляхом постійного аналізу конкурентів, аналізу внутрішнього середовища компанії та всіх процесів, що в ній відбуваються.

Можемо зробити висновок, що аналіз конкурентоспроможності на підприємствах сфери послуг має фундаментальне значення та передує стратегічному плануванню діяльності, таким чином даючи змогу визначити майбутній вектор розвитку.

ГОРБУНОВ М.П., к.е.н., доцент, НТУ «ХП» , м. Харків

ЯЦЕНКО О.М., к.пед.н., НТУ «ХП» , м. Харків

ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ СПОЖИВАЧА - СКЛАДОВА ДІЯЛЬНОСТІ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Економічна нестабільність, низька ефективність заходів інноваційного розвитку економіки ставлять питання перед підприємствами доопрацювання існуючих систем управління та пошуку нових інструментів і методичних підходів формування систем управління, адаптованих до сучасного стану економічного та політичного середовища України.

Управління підприємством в ринкових умовах передбачає використання у великих обсягах динамічно мінливої інформації внутрішнього та зовнішнього середовища організації. Розвиток інформаційних технологій та стрімке зростання комунікаційних мереж є сприяючим фактором використання такої інформації.

Узагальнюючи огляд джерел інформації можна відмітити, що в цих умовах багато фахівців роблять висновки про формування інтегрованих систем управління підприємствами. Під поняттям інтегрована система вони розуміють «сукупність двох або більше взаємопов'язаних систем, функціонування однієї з яких залежить від результатів функціонування іншої (інших) так, що цю сукупність можна розглядати як єдину систему» [1].

Дежавний стандарт України інтегровані системи управління розкриває як «багаторівневі ієрархічні автоматизовані системи управління, які забезпечують комплексну автоматизацію останнього на усіх рівнях» [2].

Виходячи з цих визначень зробимо висновок, що однією із складових системи управління підприємством є система управління якістю. Показником ефективного її функціонування буде трансформація у інтегровану систему управління. З урахуванням світового досвіду міжнародні стандарти з питання будови та використання систем управління якістю на підприємстві вже декілька раз удосконалювались. Одним із напрямків удосконалення і системи управління якістю і системи управління підприємством в цілому було питання підвищення відповідальності менеджерів усіх рівнів за максимальне задоволення потреб споживача. Більшість вчених поняття якості в умовах конкурентного ринку пов'язують із задоволеністю очікувань споживача. До того ж вимоги споживача (за умови, що вони є соціально безпечні) законодавчо захищаються державою.

Тому орієнтованість на споживача, як головна вимога стандарту ISO 9001, постає головною метою управління підприємством. Потреби споживача

постійно оновлюються та удосконалюються, а це потребує постійного удосконалення продукції та її якості, удосконалення самого підприємства. Те підприємство, яке своєчасно буде реагувати на запит споживача та відповідно удосконалюватись, забезпечить собі конкурентні переваги, а отже, збут своєї продукції та економічне зростання.

Отже, інтегрована система управління підприємством – це система, яка спрямована на задоволення очікувань зацікавлених сторін організації, як виробника так і споживача. При цьому необхідно відмітити, що все це має відношення як до зовнішнього так і внутрішнього споживача. На вирішення цих питань необхідно спрямувати наступні заходи:

- впровадження високоавтоматизованої інформаційно-технологічної системи управління;
- організація постійного моніторингу ринку споживачів та стану управляючої системи;
- формування позитивного іміджу підприємства;
- розробка програми сумісної роботи виробника та споживача;
- підвищення ефективності роботи маркетингової служби.

Література: 1. Береза А. М. Основи створення інформаційних систем: навч. посіб. / А. М. Береза. – 2 вид., перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2001. – 214 с. 2. ДСТУ 2226-93 Автоматизовані системи. Терміни та визначення. – К.: УкрНДІССІ, 1994. – 92 с.

ГОРБУНОВ М. П., к.е.н., доцент, НТУ «ХП», м. Харків

ГРИГОРЕНКО О.О., студент, НТУ «ХП», м. Харків

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

Зовнішньоекономічна діяльність являє собою таку форму господарювання, яка виходить за межі національних кордонів і пов'язана з залученням до багатоступінчатого циклу економічних відносин.

Важливим напрямом розвитку ЗЕД України є її ефективна інтеграція до світового економічного простору. Від успіху ЗЕД України залежить її дальший економічний і соціальний розвиток як підсистеми світової економіки. Нині у світовому господарстві торговельний обмін переріс у науково-технологічне та інвестиційне співробітництво.

Дослідженням методології управління зовнішньоекономічної діяльності суб'єктів господарювання, їх принципів та структури займається чимало вчених теоретиків та практиків. Розробка ідей стратегічного планування знайшла своє відображення в працях таких західних дослідників, як Р. Акофф, І. Ансофф, Би. Карлофф, У. Кинг, Ф. Котлер, М. Портер, А. Томпсон, Д. Стрікланд і ін. У вітчизняній економічній літературі з'явилися дослідження таких авторів, як Герасимчука В.Г., Дроздова Г.М., Козака Ю.Г., Кириченка О.А., Дахна І.І., Щербака В.Г. та ін. На підставі досліджень склалася нова модель таких зв'язків