

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МАТЕРІАЛИ

І науково-практичної Інтернет-конференції

**«ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МОДЕЛІ
УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ,
УСТАНОВАМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯМИ»**

20 лютого 2014 року

м.Рівне

ББК 65.050 УДК 33.05 Ф 79	Формування ефективної моделі управління підприємствами, установами та організаціями: Матеріали I науково-практичної Інтернет-конференції. – Рівне.: – 2014. – 130 с.
--	---

Програмний комітет:

Юхименко-Назарук Ірина Анатоліївна, к.е.н., доцент, декан факультету документальних комунікацій та менеджменту Рівненського державного гуманітарного університету.

Юськів Богдан Миколайович, д.політ.н., к.е.н., професор кафедри економічної кібернетики.

Барановський Сергій Віталійович, к.ф.-м.н., доцент, завідувач кафедри економічної кібернетики.

Микитин Тарас Миронович, к.т.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту.

Сілкова Галина Василівна, к.п.н., доцент, завідувач кафедри документальних комунікацій.

Жук Вікторія Михайлівна, к.п.н., доцент, завідувач кафедри бібліотекознавства та бібліографії.

Хомич Сергій Васильович, к.е.н., доцент кафедри економічної кібернетики.

Трачук Людмила Федорівна, к.і.н., доцент кафедри бібліотекознавства та бібліографії.

Трало Ірина Миколаївна, викладач кафедри менеджменту.

Кукушкін Олег Миколайович, викладач кафедри документальних комунікацій.

Рекомендовано до друку Вченою радою факультету документальних комунікацій та менеджменту Рівненського державного гуманітарного університету (протокол № 3 від 26.03.2014р.)

- якість системної сукупності фінансових технологій, інструментів і послуг, що дозволяє забезпечити ефективне функціонування підприємства.

Політика учасника ЗЕД щодо потенційних ризиків має декілька різновидів:

- виключення ризиків – це відмова від здійснення будь-яких дій, пов'язаних з можливістю появи ризиків у ЗЕД;
- прийняття ризиків – підприємство бере на себе відповідальність за проведення зовнішньоекономічної операції та ризики, пов'язані з нею;
- зменшення ризиків – це прийняття рішень, які дають змогу знизити рівень витрат від прийнятих ризиків;
- передача ризиків – підприємство передає і перекладає відповідальність за ризики своєму партнеру або третій особі [3].

Більшість рішень про уникнення ризику застосовується на стадії прийняття рішень. При цьому треба мати на увазі, що:

- уникнення можливих ризиків може бути просто неможливо, зокрема, що стосується ризиків цивільної відповідальності;
- уникнення одного ризику може призвести до виникнення інших;
- можливий обсяг прибутку від заняття певною діяльністю може значно перевищувати можливі втрати [2].

Таким чином, сучасний рівень розвитку страхової, банківської і біржової справи у світі надає учасникам ЗЕД широкий вибір різних інструментів захисту від ризиків при здійсненні зовнішньоекономічних операцій, однак вони не в змозі забезпечити абсолютний захист від можливих ризиків, хоча і можуть істотно їх зменшити. Значною мірою ризики можна відвернути шляхом ефективного управління (наприклад, диверсифікацією діяльності тощо), найбільший ефект може бути досягнутий за рахунок поєднання, комбінації різних методів управління ризиками: страхування, хеджування, застосування сучасних методів управління, форм і методів розрахунків у зовнішньоекономічних операціях. Прагнучи мінімізації ризиків, необхідно також мати на увазі, що, перш ніж звертатися за допомогою в інші організації, фірма повинна використовувати всі можливі внутрішні джерела зниження ризику, такі як: перевірка потенційних партнерів; грамотне складання контрактів; планування і прогнозування діяльності; ретельний підбір кадрів.

Список використаних джерел

1. Герасимчук З.В. Фінансовий менеджмент: [навч. посіб.] / З.В. Герасимчук., І.М. Вахович. – Луцьк: “Надстир’я”, 2007. – 409 с.
2. Ортинський В.Л. Економічна безпека підприємств, організацій та установ: [навч. посібник для вищ. навч. закл.] / В.Л. Ортинський, І.С. Керницький, З.Б. Живко та ін. – К.: Алерта, 2009. – 544 с.
3. Дідківський М.І. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства: Навч. посіб. /М.І. Дідківський. - К.: Знання, 2009. - 462 с .

УДК 658.818

Маліцький С.Л., Нікшич С.М.

КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ ЧИННИК КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

На сучасному етапі розвитку економічних відносин задля забезпечення стійкої конкурентної переваги вітчизняним підприємствам важливо розвивати стратегію клієнторієнтованості.

Клієнторієнтованість або орієнтація на клієнта – це стратегія здійснення діяльності відповідно до якої виконуються дії, що спрямовані на задоволення потреб клієнта з метою зберегти вже існуючого та перетворити на лояльного нового клієнта підприємства.

Клієнторієнтованість – характеристика бізнесу, яка відображає місце інтересів клієнта в системі пріоритетів керівництва і власників [1]. Цілеспрямовані і системні дії підприємства, мета яких перевершити очікування своїх клієнтів повинні забезпечуватися такими елементами [2]:

- продукт;
- персонал;
- сервіс і процеси;

- правила і стандарти;
- взаємовідносини із клієнтами.

Будь-яка діяльність, що здійснюється на підприємстві має бути спрямованою сприяти формуванню певного рівня обслуговування споживачів. Тому прямо або опосередковано кожен із вказаних елементів та їх складових пов'язаний із відповідним обслуговуванням споживача.

Обслуговування споживача – це сукупність видів діяльності із створення споживчої корисності, що відбуваються в процесі виконання замовлень, спрямованих на задоволення потреб споживачів і досягнення мети діяльності підприємства [3, с.10].

На практиці існують різні підходи до трактування обслуговування споживача, основними з них є такі [3, с.11]:

1. Обслуговування споживача як діяльність. На цьому рівні обслуговування споживача розглядають як окреме завдання, яке підприємство повинне виконати, щоб задовольнити потреби своїх клієнтів.
2. Обслуговування споживача як критерій якості роботи. На цьому рівні обслуговування споживача розглядають як характерний критерій якості роботи, який, зазвичай, закріплений внутрішніми стандартами.
3. Обслуговування споживача як філософія. На цьому рівні обслуговування підносять до глобального зобов'язання задовольнити потреби споживача якнайкраще.

В [2] наведені переваги, котрі виокремив Джон Шоул, яких набуває підприємство розвиваючи і підвищуючи рівень обслуговування клієнтів:

1. Лояльність клієнтів, зростання частки ринку і обсягу продажів.
2. Збільшення прибутків.
3. Зростання частоти і обсягів продажів. Збільшення числа повторних замовлень.
4. Зростання клієнтської бази і числа нових клієнтів.
5. Скорочення бюджетів на маркетинг, рекламу, просування.
6. Зменшення кількості скарг і вирішення їх більшої частини.
7. Хороша репутація підприємства.
8. Можливість виділення з-поміж конкурентів.
9. Підвищення трудової дисципліни і продуктивності праці завдяки позитивному налаштуванню клієнтів.
10. Покращання відносин в колективі.
11. Зменшення кількості невдоволень.
12. Зменшення плинності кадрів.

Як свідчать результати американських досліджень, підприємства, які пропонують високий рівень обслуговування клієнтів, є значно ефективнішими, ніж підприємства, які характеризуються низьким рівнем цих послуг. Ці підприємства порівняно з підприємствами з низьким рівнем обслуговування клієнтів [3, с.131]:

- розвиваються на 8% швидше;
- продають продукти за цінами вищими на 7%
- досягають рентабельності вищої у 12 разів.

Важливим аспектом в управлінні клієнтоорієнтованістю є оцінка і отримання вигод від загальної орієнтації на клієнта та безпосередньої взаємодії із ним. Задля цього необхідними для реалізації являються дві умови: правильний розподіл витрат за об'єктами, діями та/або клієнтами; акцептування клієнтом відповідного рівня витратомісткості обслуговування/послуги.

Список використаних джерел

1. Новиков А. Что такое клиентоориентированность [Электронный ресурс] // 2007. – Режим доступу: <http://blog.micromarketing.ru/marketing/what-is-clienting/>.
2. Зинкевич Андрей. Секреты клиентоориентированности [Электронный ресурс] // – Режим доступу: http://www.koob.ru/zinkevich/secrets_client/.
3. Чухрай Наталя Логістичне обслуговування: Підручник. – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. – 292 с.

ЗМІСТ

Дем'янович М.М., Пелех О.Б.Конкурентоспроможність продукції хлібопекарської галузі.....	3
Дем'янчук А.О., Князевич А.О.Особливості прийняття стратегічних рішень в умовах ризиків та невизначеності	4
Дендебера К.О., Машта Н.О.Особливості інтегральної оцінки конкурентоспроможності страхових компаній	5
Єфімчук А.І.Дослідження перспектив використання біомаси для потреб комунального господарства	7
Забейда К.О., Димченко Н.С.Антикризові стратегії	8
Іванюк І. М., Підцерковна Х. В.Формування зон прибутку як ефективний механізм стратегічного управління підприємством (за методикою А. Сливозького)	10
Кобилянська Т., Савченко О.Р.Особливості функціонування та розвитку енергетичних підприємств на прикладі тзов «РЗВА-Електрик».....	11
Кузик І.С., Машта Н.О.Аналіз раціональності харчування студентів факультету документальних комунікацій та менеджменту РДГУ	13
Максимчук І.Р., Марценюк В.В.Управління ризиками в зовнішньоекономічній діяльності підприємства	15
Малицький С.Л., Нікшич С.М.Клієнтоорієнтованість як стратегічний чинник конкурентоспроможності підприємств.....	16
Микитин Р.О., Савченко О.Р.Факторний аналіз комерційної діяльності підприємств Івано-Франківської області з реалізації непродовольчих товарів (фанерних листів)	18
Мокрик А. В., Орлов О. Г.Інвестиційна привабливість України, сучасний стан, та шляхи її підвищення	19
Нікшич С.М.Параметри оцінювання при проектуванні логістичних центрів	20
Пелех О.Б.Антикризова політика Польщі під час світової економічної кризи 2007-2008 років	22
Підцерковна Х.В.Гідрографічний чинник формування міських поселень у Волинському регіоні.....	23
Рибачук Т.Л.Оцінка якості надання туристичних послуг.....	25
Савченко О. Р.Тенденції економічного стану та розвитку підприємств Рівненської області.....	26
Сяська О.В.Німецький досвід управління водокористуванням	27
Трало І.М.Європейський досвід просторового планування в контексті транскордонного співробітництва	29
Турченко Г.Я., Шимко О.В.Механізм формування та реалізації стратегії розвитку підприємства	30
Шимко О.В.Конкурентні переваги як рушійний механізм формування стратегії торговельного підприємства	31
Щесюк С.В.Особливості взаємодії та розвитку туристичної індустрії та територіальних громад	33
Юхименко-Назарук І.А.Інституційні наукові дослідження з бухгалтерського обліку в Україні	34
Березюк Т. П.Виникнення та еволюція економічної психології	36
Берташ Б.М., Чмара С.В.Соціально-економічна оцінка території Дермансько-Острозького національного природного парку	37
Берташ Б.М.Роль еколого-економічного обґрунтування створення природно-заповідних територій.....	39
Брітченко І.Г., Князевич А.О.Проблеми формування національної інноваційної системи України.....	39
Бобровський А.Л., Вакуленко Л.О.Екологічний аудит підприємства	41
Бобровський А.Л., Величко А.Складові еколого-економічної оцінки виробництва.....	41
Веремчук І.С., Пашніна А.О.Функціонування підприємств в умовах постіндустріальної економіки	42
Гоголь Т.В.Інформаційне забезпечення як важливий елемент організації управління фінансовими ресурсами підприємства.....	44
Димченко Н.С.Рефлексивні механізми процесів прийняття рішень	45
Довга Ю.О., Пашніна А.О.Особливості мотивації персоналу на підприємстві	46
Дучинська А.С., Хижнякова Н.О.Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємства	48
Євтух Ю. В., Березюк Т. П.Поняття культури управління	49
Жабчик О.В., Хижнякова Н.О.Аналіз збутової діяльності підприємства	50
Юскович-Жуковська В. І.Особливості трансферу технологій у США	52
Юскович-Жуковська В. І.Франчайзинг як технологія успішного бізнесу	52
Загинея К.М., Марценюк В.В.Брендбук як інструмент впливу на формування іміджу фірми.....	54
Кордан М.М., Трало І.М.Особливості формування комплексу маркетингу на торговельних підприємствах в сучасних умовах	55
Літвінчук Д.Ф., Димченко Н.С.Удосконалення системи підготовки персоналу в екскурсійній сфері України: проблеми та перспективи розвитку	56
Лукомська О.І.Рівень економічної освіти як індикатор ефективного розвитку ринку праці в Україні	57

Мартинюк Р.В., Орлов О.Г.Перспективи диверсифікації господарської діяльності підприємств (на прикладі ДП «Авіком Рівне»).....	59
Марценюк В.В.Особливості розвитку ринку продукції птахівництва в Україні	60
Микитин Т.М. Маркетинг дистанцій: світовий досвід і перспективи використання в Україні	632
Нагулко В.О., Шимко О.В.Аутсорсинг як ефективний інструмент оптимізації ремонтного обслуговування виробництва	63
Орлов О. Г.Технологія прийняття управлінського рішення.....	64
Рубаха О.В., Сяська О.В.Управлінське консультування та його вплив на розвиток підприємства	65
Сабо С.Ю., Юхименко-Назарук І.А.Тайм-менеджмент в сучасному світі	67
Степанчук О.С., Машта Н.О.Стандарт обслуговування – запорука успішного управління підприємством	68
Теселько Т.В., Сяська О.В.Найефективніший стиль управління туристичною фірмою	69
Фесюк Т. М., Березюк Т. П.Суть та особливості життєвого циклу туристичного продукту	71
Хижнякова Н.О.Суб'єкти екологічного менеджменту та їх взаємодія	72
Черніговець Т.І.Тайм-менеджмент як фактор оптимізації професійної діяльності помічника керівника	73
Ющук М. В., Підчерковна Х. В.Особливості оподаткування підприємств туризму в Україні.....	75
Браташук К.О., Юськів Б.М.Місячне планування відвантаження продукції підприємства хімічної промисловості.....	77
Буханевич К.С., Гладун Л.О.Моделювання конкурентної надійності торгового підприємства на основі оцінки його потенціалу	79
Денишук П.М.Необхідність створення формальної моделі процесу розрахунку навчального навантаження ВНЗ	80
Діденко Ю. Ю., Шпортько О. В.Сучасні науково-практичні підходи до стратегічного управління ПАТ «Райффайзен Банк Аваль».....	81
Кичук А.О., Юськів Б.М.Оперативне планування постачання нафтопродуктів на автозаправній станції.....	82
Красін М.А.Задачі оптимального управління неперервними системами та підходи до їх розв'язку.....	84
Красіна Я. М., Гладун Л.О.Моделювання маркетингової стратегії інформаційного бізнесу	86
Липінська Т.В.Механізм функціонування системи збору та особливості адміністрування єдиного соціального внеску	87
Паламарчук О.С.Аспекти інноваційного розвитку України	88
Паламарчук О.С.Характеристика існуючих методик розрахунку індексів інноваційного розвитку	90
Пляшко О.С.Сутність та концептуальні засади конкурентоспроможності людських ресурсів.....	91
Романюк С.Б.Особливості ціноутворення в оптовому торговельному підприємстві	92
Свистун Т.Л.Модель процесу формування організаторської компетентності менеджерів в умовах студентського самоврядування	94
Синюк О.І., Гладун Л.О.Синергетичне моделювання економічного зростання та її практичне застосування в економіці	95
Стрільчук Р.М.Доцільність використання антикризових засад в управлінні стратегічними можливостями підприємства в сучасних умовах	96
Шпортько О. В.Моделювання ймовірностей елементів блоків арифметичних кодів в процесі прогресуючого стиснення зображень без втрат	99
Юськів Б.М.Особливості інформаційного забезпечення проектів транскордонної співпраці України та Білорусі.....	100
Антонюк І. О.Система електронного документообігу як чинник оптимізації діяльності органу державної влади.....	102
Бабенко Ж. В.Формування системи інформаційного забезпечення споживачів бізнес-інформації в Україні.....	103
Бордюк В.М.Людський фактор при запровадженні електронного документообігу в органах місцевого самоврядування	104
Брень І. М., Крет Р. М.Особливості інформаційно-аналітичного забезпечення законотворчих процесів Верховної Ради України: організаційно-технологічний аспект	106
Бучковська О.Ю.Інформаційне забезпечення розвитку місцевого самоврядування	107
Дибач Ю. І., Попчук О. В.Робота зі зверненнями громадян як напрям діяльності органів державної влади	107
Іванчук А. В., Крет О. В.Теоретичні аспекти формування особистісного іміджу	108
Каращук О.М., Сілкова Г.В.Інформаційно-аналітичні документи як компонент веб-сайтів органів державної влади.....	109

Карпюк Д. В. Особливості ідентифікації електронних ресурсів в якості документно-інформаційних об'єктів мережі Інтернет	109
Корбутяк В. І. Підвищення якості державного управління на основі сучасної електронізованої інформаційно-аналітичної системи	110
Костенко М. С. Вітчизняний документний потік з проблем культури та мистецтва в контексті бібліометричного аналізу	112
Крет О. В., Крет Р. М. Особливості інформаційно-аналітичного забезпечення управління	113
Кукушкін О. М. Основні суб'єкти інформаційного менеджменту природокористування на регіональному рівні	115
Павлюк М. А., Шпортько О. В. Інтеграція інформаційної системи підприємства з інтернет-ресурсом для забезпечення віддаленого доступу до бази даних та ефективної взаємодії з клієнтами засобами веб-технологій	115
Пасічник Л. П. Інформаційний аналіз як необхідний етап науково-дослідної роботи	116
Пашніна А. О. Особливості впровадження автоматизованих інформаційних систем обліку на підприємстві	118
Попчук О. В. Професійна культура документознавця як чинник ефективності інформаційно-аналітичного забезпечення	119
Сілкова Г. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення управлінської діяльності	121
Трачук Л. Ф. Колекції повнотекстових документів в інформаційному забезпеченні користувачів обласних універсальних наукових бібліотек	122
Хомич С. В. Технологія розробки мобільних додатків на базі платформи ІС: Підприємство 8.3	123
Чехомський А. В. Особливості тестування програмного забезпечення	124
Шатрова М. Б. Повнотекстові історико-культурні фонди в електронному середовищі бібліотек	125
Ясьмо В. Д. Інформаційні технології в дистанційному навчанні студентів	126

Наукове видання

**«ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МОДЕЛІ УПРАВЛІННЯ
ПІДПРИЄМСТВАМИ, УСТАНОВАМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯМИ»**

Матеріали І науково-практичної Інтернет-конференції

20 лютого 2014 року

м.Рівне

Відповідальні за випуск:

Микитин Т.М., Хомич С.В.

Комп'ютерна верстка:

Романюк С.Б., Паршина М.Т.