

**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**

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

**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.)

складаємо жорсткий розпорядок дня - що нам потрібно встигнути зробити протягом дня. Складаємо плани і не виконуємо.

В книзі «Втрачаючи невинність» є ствердження, що потрібно почати тренувати свою «далекозорість»- Переходити на постановку цілей у «зворотному порядку», тобто спочатку поставити саму довгострокову свою мету, а потім поступово ставте все більш і більш близькі (іншими словами, проміжні) цілі [3]. При «зворотному» підході до планування вибудовується абсолютно нова перспектива свого життя, що дозволяє побачити такі речі, які швидше за все, люди випустили б, діючи стандартним способом.

Список використаних джерел

1. Мась А. Высший тайм-менеджмент: Время принадлежит нам, не мы времени/А. Мась. [Електронний ресурс] - Режим доступа: <http://mas.kiev.ua/time.html>.
2. Бренсон Н. К черту всё! Бери и делай: Бросай вызов самому себе/ Н.Бренсон [Електронний ресурс] - Режим доступа [http://royallib.ru/read/brenson\\_richard/k\\_chertu\\_vsyo\\_beris\\_i\\_delay.html#81920](http://royallib.ru/read/brenson_richard/k_chertu_vsyo_beris_i_delay.html#81920)
3. Бренсон Н. Втрачаючи невинність: Девственник в бизнесе/Н.Бренсона [Електронний ресурс] Режим доступа [http://royallib.ru/read/brenson\\_richard/teryaya\\_nevinnost\\_avtobiografiya.html#163840](http://royallib.ru/read/brenson_richard/teryaya_nevinnost_avtobiografiya.html#163840)

**УДК 658.64**

**Степанчук О.С., Машта Н.О.**

### **СТАНДАРТ ОБСЛУГОВУВАННЯ – ЗАПОРУКА УСПІШНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ**

У сучасних умовах конкурентної боротьби серед підприємств торгівельної та сфери надання послуг споживач лише тоді наважується на покупку, коли відчуває відповідність ціни товару матеріальному, соціальному та психологічному задоволенню, яке він отримує після купівлі. При цьому щоразу, відвідуючи торгову точку чи певне підприємство, що надає послуги, споживач буде прагнути до високої якості обслуговування, яка не нижча раніше отриманої, а у перспективі – навіть вища. У зв'язку з цим керівництво підприємства має створити систему взаємодії зі споживачами у вигляді стандартів обслуговування, які становлять комплекс норм, правил, вимог до роботи підприємства в цілому.

Метою дослідження є порівняти існуючі визначення терміну "стандарт обслуговування", навести вимоги до структури стандартів обслуговування та обґрунтувати необхідність їх застосування для успішного управління підприємством.

Вітчизняні та закордонні науковці дають різні визначення терміну "стандарт обслуговування". Зокрема вказується, що стандарти обслуговування клієнтів є сукупністю внутрішніх документів компанії, у яких встановлені загальні правила обслуговування, порядок дій обслуговуючого персоналу в типових ситуаціях, спосіб реагування у незручних ситуаціях, встановлення критеріїв правильності дій [1]. Стандарти - це гарантія якості запропонованого обслуговування клієнта [2, с.2]. Стандарти обслуговування – це обов'язкові правила для співробітників підприємств з обслуговування клієнтів в типових ситуаціях. Стандарти обслуговування повинні містити в собі такі особливості, які будуть вигідно відрізняти обслуговування в даних магазинах від інших магазинів такого ж формату [3].

До розробки стандартів слід підходити серйозно. Це - частина корпоративної культури, маркетингової діяльності підприємства, показник управлінської спроможності та відображення споживчих бажань і вигод [4].

Основні принципи розробки стандартів обслуговування наведено на рис.1.

Варто відзначити, що при розробці стандартів обслуговування важливо пам'ятати дві речі. По-перше, стандарт розробляється для зручності клієнтів і тільки заради тих вигод, які отримає споживач, звернувшись саме до вас, а не до вашого конкурента. По-друге, стандарт необхідний для обслуговуючого персоналу, який повинен чітко розуміти, що отримає від дотримання цих правил, норм та законів і компанія, і особисто він [5].

Стандарт обслуговування є частиною загального стандарту діяльності компанії, тому його типова структура включає: політику компанії щодо обслуговування клієнтів; спілкування телефоном; зовнішній вигляд персоналу; особливості поведінки продавців у торговельному залі; чіткі правила взаємодії з клієнтом на кожному етапі процесу обслуговування; правила поведінки у конфліктних та нестандартних ситуаціях.

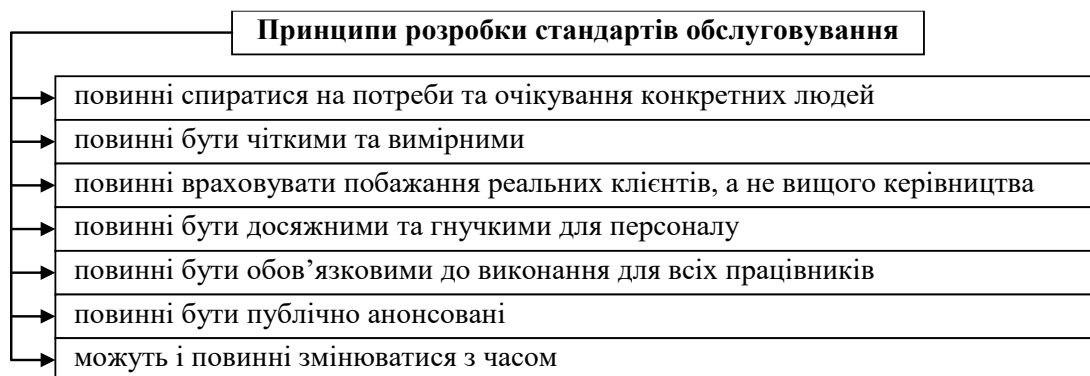


Рис. 1. Принципи розробки стандартів обслуговування

Таким чином, слід констатувати, що якість обслуговування, яке надається торговельним підприємством, на пряму впливає на результати його роботи, а рівень обслуговування є конкурентною перевагою. Важливим важелем формування рівня якості обслуговування є стандарти обслуговування, розробка і дотримання яких стала нормою діяльності торговельних підприємств [6].

Отже, стандарти обслуговування - це певна система взаємопов'язаних елементів, яка формується та здійснюється на підприємстві для того, щоб продукція (або послуги) відповідали вимогам, встановленим законодавством та задовольняли потреби споживачів на найвищому рівні.

Загалом стандарти обслуговування повинні конкретизувати послідовність та зміст дій щодо обслуговування покупців, проте їх не можна розглядати як своєрідний «штамп». Вони є певною пам'яткою для продавця, яким чином максимально делікатно й корисно організувати процес спілкування продавця з покупцем.

#### Список використаних джерел

1. Компанія «DMS» [електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://dms.com.ua/articles/view/11>.
2. Стаюра М.А. Стандарти обслуговування споживача сегментація ринку логістичних послуг / М.А. Стаюра [електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/inek/2010\\_3/212.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2010_3/212.pdf)
3. Організація торгівлі: Підручник, 3-тє вид./ За редакцією Апопія В.В. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 632 с.
4. Група компаній «Розниця» [електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.retail-ua.com/articles/?view=97>.
5. Таушканова А. О. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг [Текст] / А.О. Таушканова, Е.А. Шанц // Проблемы современной экономики: материалы II междунар. науч. конф. (г. Челябинск, октябрь 2012 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2012. — С. 207-209.
6. Павлова В.А. Успішне управління через стандарт обслуговування / В.А. Павлова [електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16430/1/240\\_Pavlova\\_411\\_412\\_Modern\\_Problems.pdf](http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16430/1/240_Pavlova_411_412_Modern_Problems.pdf).

**УКД 338.2: 658.310.9**

**Теселько Т.В., Сяська О.В.**

#### **НАЙЕФЕКТИВНІШИЙ СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ ФІРМОЮ**

Управлінське мислення і засоби впливу керівника на результати діяльності організації змінюються в напрямі від одновимірного до багатовимірного стилю управління. Однією з перших праць, у яких досліджувались стилі керівництва, була праця Курта Левіна "Експериментальний підхід до вивчення автократії та демократії", опублікована в 1938 р. Під стилем керівництва розуміється сукупність найбільш часто застосовуваних менеджером принципів і методів управління [3].

Стиль управління є формою реалізації методів керівництва, яку менеджер вибирає відповідно до його особистих, суб'єктивно-психологічних характеристик. Менеджер із притаманним лише йому стилем керівництва в своїй діяльності може використовувати різні методи управління. У своїй основі стиль об'єктивний, але він формується завдяки індивідуальним властивостям особистості керівника.

## 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.