

Polozhennia pro trystupenevyi administratyvno-hromadskyi kontrol z bezpeky pratsi [Regulation on the three-administrative public control of safety]. Kyiv: Osnova, 2001.

Pushkar, T. A., and Diachenko, K. S. "Osoblyvosti ekonomichnoi bezpeky pidpriemstv budivelnoi haluzi" [Features of the economic security of the construction industry]. *Problemy i perspektivy rozvytku pidpriemnytstva*, no. 2 (2013): 134-139.

Stolbov, V. F., and Shapoval, H. M. "Osoblyvosti upravlinnia systemoiu finansovo-ekonomichnoi bezpeky budivelnykh pidpriemstv" [Features of the system of financial and economic security construction companies]. <http://eprints.kname.edu.ua/35404/1/103-108%20%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%B1%D0%BE%D0%B2%20%D0%92%D0%A4.pdf>

УДК 64.011.4.640

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СФЕРИ ХАРЧУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

© 2014 ЯЦУН Л. М.

УДК 64.011.4.640

Яцун Л. М. Формування механізму управління розвитком сфери харчування населення

Розглянуто засади формування механізму управління розвитком сфери харчування населення як міжгалузевим кластером природно-соціально-економічного характеру. Запропоновано механізм формування рішень споживача щодо харчової поведінки, який поєднує чинники як економічного (раціонального), так і неекономічного (іраціонального, психоемоційного) впливу. Обґрунтовано алгоритм формування механізму управління сферою харчування населення в суспільному секторі та домогосподарствах населення на основі структурно-функціонального синтезу, узгодження виконуваних функцій вертикальних і горизонтальних структур усіх ієрархічних рівнів управління – як домогосподарств населення, так і секторів суспільного виробництва: сільського господарства, харчової промисловості, продовольчої торгівлі та ресторанного господарства.

Ключові слова: сфера харчування, механізм управління, харчова поведінка споживачів, структура та функції управління.

Рис.: 3. **Бібл.:** 8.

Яцун Леонід Миколайович – кандидат економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності та туризму, Харківський державний університет харчування та торгівлі (вул. Клочківська, 333, Харків, 61051, Україна)

E-mail: yatsun@meta.ua

УДК 64.011.4.640

UDC 64.011.4.640

Яцун Л. М. Формирование механизма управления развитием сферы питания населения

Рассмотрены основы формирования механизма управления развитием сферы питания населения как межотраслевым кластером природно-социально-экономического характера. Предложен механизм формирования решений потребителя относительно пищевого поведения, который объединяет факторы как экономического (рационального), так и неэкономического (иррационального, психоэмоционального) влияния. Обоснован алгоритм формирования механизма управления сферой питания в общественном секторе и домохозяйствах населения на основе структурно-функционального синтеза, согласования выполняемых функций вертикальных и горизонтальных структур всех иерархических уровней управления – как домохозяйств населения, так и секторов общественного производства: сельского хозяйства, пищевой промышленности, продовольственной торговли и ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: сфера питания, механизм управления, пищевое поведение потребителей, структура и функции управления.

Рис.: 3. **Библ.:** 8.

Яцун Леонид Николаевич – кандидат экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента внешнеэкономической деятельности и туризма, Харьковский государственный университет питания и торговли (ул. Клочковская, 333, Харьков, 61051, Украина)

E-mail: yatsun@meta.ua

Yatsun L. M. Formation of a Mechanism to Control the Development of National Nutrition Area

Fundamentals of mechanism of control the development of nutrition area as a cross-sectoral cluster of natural and socio-economic nature are examined. The mechanism of formation of consumer decisions as to the behavior of foods consumer, which integrates economic factors (rational) and non-economic (irrational, emotional) influences, is proposed. The algorithm of formation of a mechanism to control the nutrition area in the public sector and households of the population on the basis of structural and functional synthesis, harmonization of the executed functions of vertical and horizontal structures on all hierarchical levels – from households to the sectors of social production: agriculture, food industry, food trade and catering industry was substantiated.

Key words: nutrition area, mechanism of control, behavior of foods consumer, structure and functions of the management.

Рис.: 3. **Bibl.:** 8.

Yatsun Leonid M. – Candidate of Sciences (Economics), Professor, Head of the Department of International Management and Tourism, Kharkiv State University of Food Technology and Trade (vul. Klochkivska, 333, Kharkiv, 61051, Ukraine)

E-mail: yatsun@meta.ua

Ефективний розвиток сфери харчування населення в парадигмі сталого розвитку значною мірою залежить від ефективного механізму управління харчуванням в умовах глобальних змін і поєднання основних підсистем релевантного зовнішнього середовища – ринкових механізмів, державного регулювання, впливу інститутів громадянського суспільства та формування сімейних традицій харчування при домінуючому верховенстві індивідуальних характеристик, уподобань та потреб споживачів. Наукові дослідження організаційно-економічних проблем харчування населення переважно зосереджувались на розв'язанні окремих практичних

проблем функціонування сфери харчування (харчових галузей, окремих виробництв, проблемах індустріалізації, забезпеченні продовольчою сировиною тощо).

Методологічні засади формування цілісного механізму управління сферою харчування як природно-соціально-економічною системою та міжгалузевим кластером, місією якої є не проміжне виробництво окремих напівфабрикатів, а кінцеве забезпечення потреб людини в продуктах і послугах харчування, розроблені недостатньо, хоча загальні питання формування механізму управління економікою були предметом наукових досліджень та методологічних дискусій відомих еконо-

містів (М. Круглов, Г. Атаманчук, М. Кабушкін, О. Шубін, Г. П'ятницька, Л. Лігоненко, Т. Мостенська та ін.) [1 – 7].

Протиріччя поглядів дослідників полягає в тому, що фактори розвитку системи управління розглядаються як складова механізму управління (внутрішні елементи) і як складова середовища, на яке цей механізм здійснює вплив. Неповно в існуючих роботах розкриваються і ресурси управління, особливо їх інформаційна та людська складові, які набувають все більшого значення, оскільки у сфері харчування індивідуальні цінності, уподобання та ставлення в поєднанні з особистим характером людини (особи), яка приймає рішення щодо вибору продуктів і послуг харчування, є визначальними.

Метою проведеного дослідження стало визначення теоретичних засад механізму структурно-функціонального синтезу управління природовідповідним розвитком сфери харчування населення, розробка механізму формування рішень споживача щодо харчової поведінки, механізму управління харчуванням населення як в суспільному секторі, так і домогосподарствах населення.

Основними елементами механізму управління вважаються: цілі управління, критерії управління як кількісне вираження цілей, фактори управління, як елементи об'єкта управління та їх зв'язки, методи впливу на фактори управління, ресурси управління – як сукупність матеріальних, фінансових ресурсів і соціально-організаційного потенціалу для досягнення мети управління [1 – 3].

Теоретичні узагальнення показують, що механізм управління може бути ефективним за умов використання певного інструментарію адекватного застосовуванню методам управління. Такими інструментами впливу на сферу харчування та окремі її сектори (галузі та виробництва) можуть бути як економічні методи управління (цінові, тарифні, кредитні, податкові, фінансові, бюджетні) так і неекономічні методи впливу (правові, адміністративні, соціальні, психологічні, освітні), якими має бути доповнений комплекс складових механізму управління сферою харчування як природно-соціально-економічною системою та міжгалузевим кластером.

Оскільки вважається, що механізм управління формується здебільшого державними інституціями на макrorівні, поглиблюється на мезорівні галузевими відомствами, конкретизується на регіональному рівні місцевими органами самоврядування, а реалізується на мікрорівні підприємства та навіть домогосподарств населення, то для сфери харчування механізм управління носить досить чіткий ієрархічний характер і має поєднувати всі рівні ієрархії управління. Але, на наш погляд, поєднання і використання лише формальних інструментів економіки в управлінні харчуванням недостатньо, оскільки рішення людини стосовно харчування здебільшого формуються під впливом неформальних інститутів – свідомості, виховання, цінностей, особистих смаків, традицій, характеру тощо. З цих причин нами пропонується механізм управління харчуванням населення доповнити такими складовими, як глобальне середовище, громадянська думка, сімейні цінності домогосподарства та особисті якості людини.

Поєднання інструментів механізму управління здійснюється в межах повноважень організаційних структур і не повинно містити протиріч між окремими підсистемами та елементами в їх ієрархічній підпорядкованості впливу на керований об'єкт. Разом з цим, ієрархічна підпорядкованість в ринкових умовах досить складна і мінлива, тому вченими пропонуються різні методологічні підходи до трактування механізму управління – структурно-організаційний, структурно-системний, структурно-функціональний [1 – 3]. На наш погляд, коректніше вести мову про структурно-функціональний підхід щодо визначення механізму управління, оскільки суб'єкти та об'єкти управління самі по собі є системами та утворюють нову систему, а об'єднання всіх елементів управління в єдину структуру (організацію) є необхідною умовою створення системи. Принципово важливим постає завдання формування структур управління та функцій, котрі виконують конкретні органи управління на всіх ієрархічних рівнях, оскільки це кардинальним чином впливає на ефективність управління, мотивацію споживачів та виробників продуктів і послуг харчування.

Розробка механізму управління сферою харчування населення ускладнюється наявністю багатьох специфічних особливостей, притаманних їй як об'єкту управління – значна численність секторів і суб'єктів діяльності, широта і глибина асортименту продуктів та послуг харчування, диверсифікація та інтеграція видів виробництва продовольства, існування домашніх і позадомашніх форм харчування, різноманітність теорій та моделей харчування, сильний вплив особистих уподобань та чинників позаекономічного характеру, стан довілля та природних ресурсів, розмаїтість попиту та пропозиції, глобальні чинники тощо.

Центральним питанням у вивченні потреб харчування населення постає завдання визначення нормативних показників розрахунку обсягів харчування, необхідних для задоволення цих потреб. Існуюча практика складання споживчого кошику ґрунтується переважно на плануванні від досягнутого (можливого) і встановленні теоретичної межі нормального розвитку людського організму на основі фізіологічних норм харчування [3]. Проте доцільно виходити не тільки з критерію можливих біологічних потреб, а враховувати реально діючі зовнішні умови, доповнюючи потреби людини в харчуванні комплексом соціально-економічних факторів суспільного характеру. Розмір і структуру потреб населення в харчуванні доцільно розглядати з урахуванням реального досягнення їх в найближчій перспективі та фактичної харчової поведінки споживачів, інакше вони не будуть мати практичного значення. Обидва вищезазначені (нормативно-раціональний та емоційно-поведінковий) підходи використовуються наукою та практикою в плануванні та управлінні харчуванням населення – і фізіологічні норми, і соціально-економічні фактори зовнішнього середовища формують потреби людини в харчуванні, що вимагає побудови психосоматичної моделі харчування, яка органічно поєднувала б раціональну та ірраціональну природу людини, її адаптацію до існуючих умов, а відповідно кількісні та якісні показники харчування. Бажаний

образ споживчих прагнень може відобразити цільові або кінцеві орієнтири харчування населення. Разом з тим, використання існуючих вимірів (таких як калорійність добового раціону, маса використаної сировини, тривалість прийому їжі, коефіцієнт сумарної органолептичної оцінки тощо) не вирішують проблему в зв'язку з неоднорідністю та різноманітністю асортименту сировини, харчових продуктів і готових страв, які використовуються в харчуванні населення і потребують вдосконалення.

Окрім суспільних організацій продовольчої сфери, існують і особисті підсобні господарства, суспільно слабо організована та формалізована сфера економіки, яка не завжди бере участь у товарно-грошових відносинах, але частка якої у вирощуванні й особливо споживанні продуктів і послуг харчування досить вагома і складала в 1990 р. до 12% обсягу вирощеного продовольства, а сьогодні збільшилась до 40 – 50%, а за деякими продуктами та послугами сягає 80 – 95%.

Усі галузі сфери харчування знаходяться у взаємодії, але одні пов'язані з виробництвом, інші – з реалізацією і не виходять безпосередньо на харчування споживача, але в цілому формують сферу виробництва та обігу продовольчих ресурсів. Сьогодні вказані галузі розширюють свою діяльність і самостійно здійснюють не тільки роздрібну фірмову торгівлю продукцією власного виробництва, але й безпосередньо організують особисте її споживання у фірмових магазинах кондитерських, м'ясних, молочних, хлібобулочних виробів, ланцюгах пивних барів з власним трендом, продуктом і обладнанням та інших формах диверсифікації і міжгалузевої кооперації.

Споживання здійснює стимулюючу дію на виробництво, що приводить до формування цільової концепції синергетичного управління системою харчування, де вихідним пунктом стає не виробництво, а кінцевий соціальний результат, розумні потреби людини. Не внутрішні виробничі відносини балансуються потім із суспільними потребами, а суспільні потреби диктують необхідні пропорції, визначаючи, де і в якому секторі потребується більш інтенсивний розвиток науково-технічного прогресу, у першу чергу пошук резервів, збільшення або зменшення витрат, тобто виступають прямим регулятором основної організації виробництва в цілому. Галузеві стратегії потрібно формувати на основі плановірно підпорядкованих цілей економічного розвитку, а не пасивного пристосування до господарських пропорцій, які складаються часто стихійно або з метою отримання скорішого комерційного ефекту.

Зважаючи на масштабність та багатогранність сфери харчування при формуванні механізму управління, варто, перш за все, приділяти увагу узгодженню інтересів всіх елементів домашніх і позадомашніх форм харчування, що разом уявляють зовнішнє оточення та особисті потреби людини, формують її попит, індивідуальну харчову поведінку, внутрішні мотиви та чинники. З цих позицій сфера харчування уявлятиме собою інтеграл внутрішнього біопсихологічного (психосоматичного) середовища людини та зовнішніх чинників природного, соціального і економічного характеру, що стає передумовою форму-

вання синергетичного міжгалузевого кластеру. Внутрішні чинники формують індивідуальну харчову поведінку людини і визначаються механізмом самоуправління (самоменеджменту), тобто власного свідомо-емоційного ставлення людини до задоволення власних потреб у продуктах та послугах харчування. Зовнішні чинники утворюють складний конгломерат ситуацій, факторів та обставин синергетичного характеру, які потребують синтезу та цілісного сприйняття харчування, оцінки потреб і попиту та прийняття власних рішень щодо вибору продуктів, страв, послуг, форм та видів харчування. З іншого боку, господарські системи всіх рівнів, як організатори харчування домашнього і суспільного сектора, формують пропозицію продуктів і послуг харчування і власний механізм управління своєю діяльністю, який теж залежить від багатьох чинників різноманітних за своїм походженням. Тому стратегічним завданням формування дієвого механізму управління харчуванням населення нам видається такий методологічний підхід, який би поєднавав механізм самоуправління індивідуальною харчовою поведінкою людини та механізм управління поведінкою домашніх і суспільних господарських систем – організаторів харчування (рис. 1). Стратегічним напрямом формування такого механізму управління харчуванням населенням уявляється поєднання інтересів усіх учасників процесу харчування – споживачів і виробників, соціальних і комерційних видів харчування, індивідуальних і суспільних форм організації харчування.

Вирішення такого завдання уявляється можливим на основі структурно-функціонального синтезу всіх складових (підсистем, секторів та елементів) сфери харчування як природно-соціально-економічної системи. При цьому принципово важливим є формування ефективних механізмів управління як індивідуальними формами споживання їжі, так і вдосконалення механізмів державного та ринкового регулювання сферою харчування суспільного сектору.

Прийняття рішення людиною стосовно харчування уявляє собою складний, нечітко структурований та формалізований процес, що формується також багатьма чинниками і обставинами (рис. 2).

Галузеве різноманіття підприємств сфери харчування від агросектора до ресторанного господарства, багатоваріантність засобів державного регулювання та міжнародної економічної діяльності підприємств, висока динамічність і турбулентність зовнішнього середовища обумовлюють необхідність формування механізму управління сферою харчування, який поєднує в собі елементи управління за результатами адаптивного управління.

Механізм управління сферою харчування як природно-соціально-економічною системою має включати основні підсистеми, структури, методи та функції елементів, що здійснюють вплив на прийняття рішень із харчування людини (рис. 3).

ВИСНОВКИ

Проведені дослідження показують, що сфера харчування населення в сучасних умовах ринкових транс-

Формування розумних потреб

<p>Біогенних</p> <ul style="list-style-type: none"> • індивідуальні фізіологічні потреби; • підвищення корисності раціону; • цінність продуктів харчування; • профілактична дія їжі, дієта 	<p>Соціогенних</p> <ul style="list-style-type: none"> • інформування населення; • освіченість та пропаганда; • підвищення культури харчування; • збереження національних традицій; • виховання здорових звичок 	<p>Психофізіологічних</p> <ul style="list-style-type: none"> • мотивація розумних потреб харчування; • самоусвідомлення потреб; • психокорекція індивідуальної харчової поведінки
---	--	---

Державне регулювання

<p>Політика природокористування</p> <ul style="list-style-type: none"> • природоохоронна політика; • екологія довкілля; • органічне землеробство; • рекреаційні ресурси; • підтримка домогосподарств; • підтримка сільгоспвиробників; • збільшення аграрних ресурсів; • натуральність походження продовольства 	<p>Політика, соціальні програми</p> <ul style="list-style-type: none"> • нові пріоритети поліпшення харчування; • соціально орієнтоване харчування; • адаптивні природовідповідні заходи; • нові фізіологічні норми; • соціальний захист усіх верств населення; • безпека харчування та контроль; • стандартизація і сертифікація; • цільові програми харчування; • підготовка кадрів 	<p>Економічний розвиток</p> <ul style="list-style-type: none"> • підтримка вітчизняного товаровиробника; • державне замовлення; • держзакупівлі продовольчих ресурсів; • інновації в харчуванні; • пільги та податки; • регулювання ЗЕД, імпорт-експорт • продовольства; • науково-технічна політика
---	---	---

Ринкові механізми

<p>Підтримка попиту</p> <ul style="list-style-type: none"> • підвищення якості товарів і послуг; • функціональність продовольчих товарів; • економічна доступність продовольства; • зростання доходів населення 	<p>Розвиток пропозиції</p> <ul style="list-style-type: none"> • зростання виробництва сільгоспсировини; • розвиток харчової промисловості; • розвиток торгівлі продовольчими товарами; • розвиток ресторанного господарства; • розвиток соціальних форм харчування 	<p>Умови конкуренції</p> <ul style="list-style-type: none"> • ціноутворення на товари і послуги; • підвищення конкурентоздатності суб'єктів харчування; • поєднання інтересів учасників ринку; • ліцензування та сертифікація; • дотації на соціальні програми
--	--	--

Рис. 1. Структура механізму управління харчуванням населення

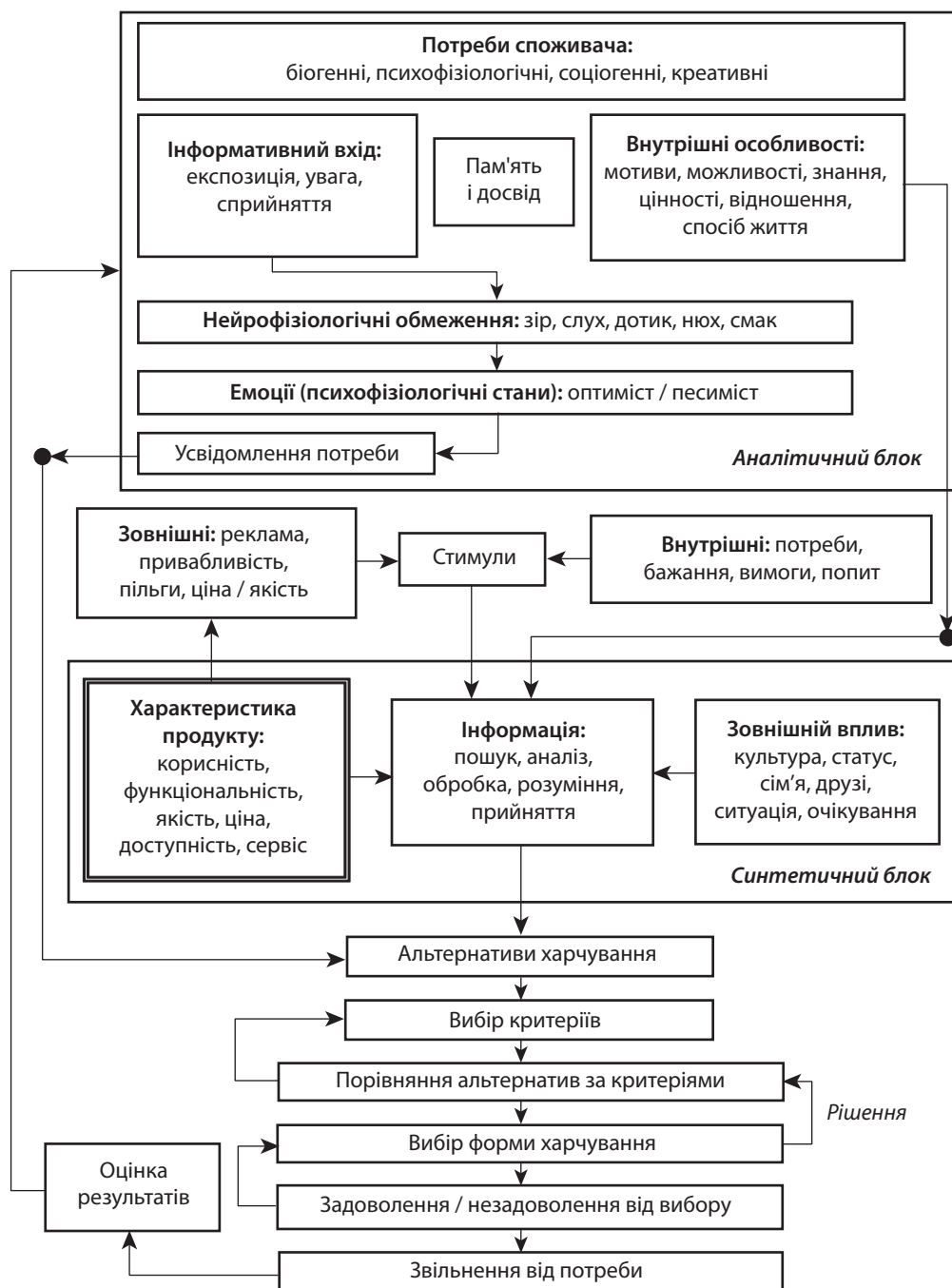


Рис. 2. Механізм формування рішень споживача щодо харчової поведінки

формацій реорганізується в багатофункціональний міжгалузевий кластер, який охоплює широке коло операторів та галузей як суспільного сектора, так і домогосподарств населення – сільського господарства, харчової промисловості, продовольчої торгівлі, ресторанного господарства. Узгодження діяльності такої значної кількості суб'єктів господарювання з метою задоволення потреб у продуктах і послугах харчування різних верств населення з різноманітними уподобаннями потребує формування адекватного механізму управління.

Механізм формування та реалізації політики харчування населення повинен враховувати цілі, напрями, способи та форми діяльності держави у сфері здорового харчування населення і є складовою частиною соціально-економічної політики держави. Практичний

механізм управління втіленням здорового харчування слід реалізувати через систему цільових галузевих і регіональних програм сталого розвитку на основі структурно-функціонального синтезу багатьох функцій з вирощування, переробки продовольчої сировини, доставки та реалізації продовольчих товарів, організації споживання готових страв та послуг харчування.

Важливим науково-практичним завданням при цьому постає подальше дослідження харчової поведінки споживачів та узгодження інтересів учасників сфери харчування з метою досягнення синергетичних соціально-економічних ефектів якісного харчування людини та функціонування сфери харчування як багатофункціонального міжгалузевого кластера. ■



Рис. 3. Схема механізму управління харчуванням населення

ЛІТЕРАТУРА

1. П'ятницька Г. Концептуальні засади розвитку ресторанного господарства в Україні / Г. П'ятницька // Вісник Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. – 2008. – № 3. – С. 15 – 23.
2. Лігоненко Л. О. Засади оцінки економіко-технологічного потенціалу регіону Л. О. Лігоненко // Економіка і прогнозування. – 2011. – № 4. – С. 38 – 52.
3. Кизим М. О. Промислова політика та кластеризація економіки України : монографія / М. О. Кизим. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2011. – 304 с.
4. Малигіна В. Д. Методологія забезпечення продовольчої безпеки України : монографія / В. Д. Малигіна. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 532 с.
5. Мельник Л. Г. Економіка розвитку / Л. Г. Мельник. – Суми : Университетская книга, 2013. – 784 с.
6. Пригожин И. Р. Порядок из хаоса. Новый диалог человека с природой / И. Р. Пригожин, И. Стенгер. – М. : Прогресс, 1986.

7. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України – ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2007. – 465 с.

8. Яцун Л. М. Харчування населення: теорія, методологія та практика управління : монографія / Л. М. Яцун. – Харків : ХДУХТ. – 2013. – 342 с.

REFERENCES

Kyzym, M. O. *Promyslova polityka ta klasteryzatsiia ekonomiky Ukrainy* [Industrial policy and clustering of Economy of Ukraine]. Kharkiv: INZhEK, 2011.

Lihonenko, L. O. "Zasady otsinky ekonomiko-tekhnologichnoho potentsialu rehionu" [The principles of assessment of economic and technological potential]. *Ekonomika i prohoznovannia*, no. 4 (2011): 38-52.

Malyhina, V. D. *Metodolohiia zabezpechennia prodovolchoi bezpekky Ukrainy* [Methodology food security Ukraine]. Donetsk: DonNUET, 2011.

Melnik, L. G. *Ekonomika rozvitiia* [Development Economics]. Sumy: Universitetskaiia kniga, 2013.

P'iatnytska, H. "Kontseptualni zasady rozvytku restorannoho hospodarstva v Ukraini" [Conceptual Foundations of restaurants in Ukraine]. *Visnyk KNTEU*, no. 3 (2008): 15-23.

Prigozhin, I. R., and Stenger, I. *Porядok iz khaosa. Novyy dialog che-loveka s prirodoy* [Order out of chaos. New dialogue with nature]. Moscow: Progress, 1986.

P'iatnytska, H. T. *Restoranne hospodarstvo Ukrainy – rynkovi transformatsii, innovatsiinyi rozvytok, strukturna pereorientatsiia* [Restaurants Ukraine – market transformation, innovation development, structural re-orientation]. Kyiv: KNTEU, 2007.

Yatsun, L. M. *Kharchuvannia naseleunia: teoriia, metodolohiia ta praktyka upravlinnia* [Nutrition: theory, methodology and practice management]. Kharkiv: KhDUKht, 2013.

УДК 658.818

КЛЮЧОВІ КОМПЕТЕНЦІЇ ЯК БАЗОВА КАТЕГОРІЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧА

© 2014 ЧЕПУРДА Л. М., ТАНЬКОВ К. М.

УДК 658.818

Чепурда Л. М., Таньков К. М. Ключові компетенції як базова категорія системи обслуговування споживача

У роботі набули подальшого розвитку теоретичні положення формування конкурентних переваг підприємства сфери обслуговування з позицій концепції ключових компетенцій. Показано, що в її основі лежить здатність підприємства максимально ефективно зібрати та використати необхідну комбінацію власних обмежених ресурсів краще, оригінальніше та швидше, ніж у конкурентів, і які лише в поєднанні з інноваційними процесами обслуговування набувають форму компетенцій. Стверджується, що стимулом до розвитку концепції ключових компетенцій має служити перехід підприємства від «жорсткої» й вертикально ієрархічно інтегрованої системи обслуговування, що базується на забезпеченні постійного перерозподілу фінансових, матеріальних і інформаційних ресурсів на підприємстві (ERP-систем), до формування мережного (горизонтально інтегрованого) середовища обслуговування споживача, яке спирається на комбінації ресурсів у саморегульованих центрах компетенції. Останні розглядаються як особливі структурні одиниці підприємства, функція яких полягає в тому, щоб контролювати найбільш важливі напрями його діяльності, збираючи відповідні знання та знаходячи способи їх максимально ефективного використання при наданні послуг споживачеві. Принципового значення набуває можливість розширеної взаємодії таких центрів, що повинно забезпечити високу продуктивність процесів обслуговування, зниження сукупних витрат і прийнятний рівень економічної безпеки взаємодії підприємства зі споживачем. Представлено формально-математичну модель мережного середовища обслуговування, де як базові використано виробничо-обслуговуючу функцію, функцію прибутку і функцію продуктової пропозиції.

Ключові слова: ресурсна стратегія, ключові компетенції, сфера послуг, центри компетенції, мережне середовище обслуговування, модель взаємодії.

Формул: 5. **Бібл.:** 10.

Чепурда Лариса Михайлівна – доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет (бул. Шевченка, 460, Черкаси, 18006, Україна)

E-mail: unicor1963@bk.ru

Таньков Костянтин Миколайович – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет (бул. Шевченка, 460, Черкаси, 18006, Україна)

E-mail: tankovkn@ya.ru

УДК 658.818

UDC 658.818

Чепурда Л. М., Таньков К. М. Ключевые компетенции как базовая категория системы обслуживания потребителя

Chepurda L. M., Tankov K. M. The Core Competencies as Basic Category of the System of Consumer Services

В работе получили дальнейшее развитие теоретические положения формирования конкурентных преимуществ предприятия сферы обслуживания с позиций концепции ключевых компетенций. Показано, что в ее основе лежит способность предприятия максимально эффективно собрать и использовать необходимую комбинацию собственных ограниченных ресурсов лучше, оригинальнее и быстрее, чем у конкурентов, и которые только в сочетании с инновационными процессами обслуживания принимают форму компетенций. Утверждается, что стимулом к развитию концепции компетенций должен служить переход предприятия от «жесткой» и вертикально иерархично интегрированной системы обслуживания, которая базируется на обеспечении постоянного распределения финансовых, материальных и информационных ресурсов на предприятии (ERP-системы), к формированию сетевой (горизонтально интегрированной) среды обслуживания потребителя, базирующейся на комбинации ресурсов в саморегулируемых центрах компетенции. Последние рассматриваются как особые структурные единицы предприятия, функция которых состоит в том, чтобы контролировать наиболее важные направления его деятельности, собирая соответствующие знания и находя способы их максимально эффективного использования при предоставлении услуг потребителю. Принципиальное значение приобретает возможность расширенного взаимодействия таких центров, что должно обеспечить высокую производительность процессов обслуживания, снижение общих затрат и приемлемый уровень экономической безопасности взаимодействия предприятия с потребителем. Представлена формально-математическая модель сетевой среды обслуживания потребителя, где в качестве базовых использованы производственно-обслуживающая функция, функция прибыли и функция продуктового предложения.

In the article the development of the theoretical clauses concerning the formation of the competitive advantages of customer service enterprises from the perspective of the conception of core competencies is advanced. It was shown that this conception is based on the company's ability to effectively collect and to better, more original and faster than competitors use the necessary combination of its own limited resources, which only in combination with the innovative processes of service will take the form of competencies. It has been affirmed that a stimulator to the development of the competency conception should be the moving of the enterprise from the «tough», or vertical, in a hierarchical way integrated service system, based on the permanent allocation of financial, material and information resources in the enterprise (ERP system), to a network-based (horizontal integration) consumer maintenance environment, based on a combination of resources in the self-regulated centers of competencies. The latter are identified as the special structural units of the enterprise, the function of which is to control the most important directions of the enterprise activities by collecting knowledge and finding ways to best use in the provision of services to the consumer. The possibility of advanced communication between these centers, which should provide for the high performance of service processes, reduce the overall costs and ensure an acceptable level of the economic safety of the interaction with the consumer, becomes increasingly important. A formal mathematical model of network environment for customer maintenance was proposed, where as the fundamental ones the business service function, the profit function and the function of the product offer were used.

Key words: resource strategy, core competencies, service business, centers of competencies, network environment of maintenance, model of interaction.

Formulae: 5. **Bibl.:** 10.

Ключевые слова: ресурсная стратегия, ключевые компетенции, сфера услуг, центры компетенций, сетевая среда обслуживания, модель взаимодействия. **Формул:** 5. **Библ.:** 10.

Чепурда Лариса Михайловна – доктор экономических наук, доцент, заведующая кафедрой туризма и гостинично-ресторанного дела, Черкасский государственный технологический университет (бул. Шевченко, 460, Черкассы, 18006, Украина)

E-mail: unicor1963@bk.ru

Таньков Константин Николаевич – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры туризма и гостинично-ресторанного дела, Черкасский государственный технологический университет (бул. Шевченко, 460, Черкассы, 18006, Украина)

E-mail: tankovkn@ya.ru

Chepurda Larisa M. – Doctor of Science (Economics), Associate Professor, Head of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Cherkasy State Technological University (bul. Shevchenko, 460, Cherkasy, 18006, Ukraine)

E-mail: unicor1963@bk.ru

Tankov Kostiantyn M. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism and the Hotel and Restaurant Business, Cherkasy State Technological University (bul. Shevchenko, 460, Cherkasy, 18006, Ukraine)

E-mail: tankovkn@ya.ru