

files/20161223/gso_dis_20170112.pdf

2. Корпоративна культура : навч. посіб. / [Г. Л. Хаєт, О. Л. Єськов, Л. Г. Хаєт та ін.]; під заг. ред. Г. Л. Хаєта. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 403 с.

3. Стеклова О. Е. Организационная культура : учебное пособие / О. Е. Стеклова. – Ульяновск : УлГТУ, 2007. – 127 с.

4. Професіоналізація державної служби / Л. Г. Штика, Н. О. Бондарчук, Л. М. Гогіна та ін. – К. : НАДУ, 2008. – 36 с.

5. Суший О. Культура державного управління: сутність, складові та тенденції розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://visnyk.academy.gov.ua/wp-content/uploads/2013/11/2012-4-7.pdf>

Оксана БОРТКОВА

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Августин Р.Р.)

КОМУНІКАТИВНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ВИРОБНИЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Ринкові умови вимагають активного пошуку шляхів виведення енергетичних підприємств з кризового стану, формування раціонального попиту на електроенергію, оптимізації їх виробничо-господарської та збутової діяльності. Важливе значення має перехід підприємств на концепцію маркетингу, практичне втілення якої вимагає адаптації до умов вітчизняного ринку. Механізми діяльності підприємств на маркетингових засадах ще не достатньо розроблені та мають свою специфіку в різних галузях економіки. Серед них проблеми енергетичних підприємств досі не були об'єктом ґрунтовного дослідження, що в умовах різкого загострення ситуації в електроенергетиці, дефіциту оборотних коштів, нераціонального попиту на електроенергію, зниження рентабельності енергетичних підприємств вимагає уваги до їх розв'язання. Організація діяльності енергетичних компаній на засадах маркетингу сприятиме раціоналізації попиту на електроенергію, підвищенню ефективності функціонування Об'єднаної енергосистеми України і створить передумови для розв'язання проблеми надійного постачання відповідного регіону якісною електроенергією та забезпечення енергетичної безпеки держави загалом.

В умовах лавиноподібного збільшення потоку інформації і прагнення до максимальної автоматизації всіх управлінських процесів важливу роль відіграє посилення контролю та підвищення ефективності управління загалом, та оперативного управління зокрема. Правильна розстановка сил і засобів, до дрібниць прописані процедури, в тому числі взаємодії між

підрозділами, що дозволяє навіть в критичних або аварійних ситуаціях підтримувати працездатність підприємства на заданому рівні, значною мірою підвищують його конкурентоспроможність і збільшують лояльність його клієнтів. Для автоматизації управління роботи з клієнтами використовують контакт-центри, через які клієнти взаємодіють з компанією, а від якості цієї взаємодії в переважній більшості залежить успіх компанії.

Запроваджені близько 30 років тому в діяльність компаній кол-центрів (зараз вже контакт-центрів) міцно увійшли в наше життя, стійко пережили період кризи і продовжують бурхливо розвиватися. У деяких країнах кількість співробітників контактних центрів (КЦ) обчислюється десятками тисяч і продовжує зростати. В одному контактному центрі може працювати декілька тисяч співробітників, кількість же звернень в такі КЦ обчислюється мільйонами на добу. Безумовно, без жорстко окреслених правил, строгого порядку і прописаних принципів роботи ефективно управляти такими підприємствами було б неможливо.

На думку автора, на сьогоднішній день практично жоден український КЦ не готовий до сертифікації європейського рівня за всіма вимогами міжнародних та європейських стандартів. Тому, щоб вийти на цей рівень, обленерго необхідно:

1. Самостійно або спільно з консультантами скласти повний перелік процесів, що підлягають розробці, впровадженню, моніторингу.
2. Провести повний аудит існуючої діяльності (внутрішній або зовнішній) на предмет відповідності стандартам.
3. Скласти план необхідних змін і програму з їх впровадження.
4. Розробити пакет правил, процедур, методів роботи контакт -центру.
5. Здійснити пробне функціонування системи менеджменту з впровадженням процедури постійних змін співробітниками контакт -центру.
6. Провести внутрішні аудити.
7. Виконати аналіз та оцінку функціонування системи менеджменту якості.
8. Провести коригувальні дії за результатами оцінки та аналізу функціонування системи менеджменту.
9. Пройти сертифікаційний аудит, тобто підтвердити ступінь функціонування системи менеджменту на європейському або міжнародному рівні.
10. З моменту сертифікації виробляти постійну підтримку рівня роботи (за допомогою спеціально навчених внутрішніх аудиторів).
11. Щорічно проходити наглядний аудит.
12. Кожні три роки проходити чергову ресертифікацію.

Природно, весь цей процес коштує чималих коштів як матеріальних, так і людських. Однак необхідно врахувати, що запити в ресурсах носять плановий характер і це може собі дозволити навіть мала компанія у складі

до 10 осіб. Ознайомитись із стандартами і спробувати максимально впровадити їх у себе зможе будь-який керівник КЦ, зацікавлений в ефективності роботи контакт-центру та оптимізації його процесів.

Отже, впровадження даного стандарту в діяльність обленерго дозволить топ-менеджерам і менеджерам досліджуваної компанії вибудовувати і вдосконалювати ефективну систему управління доступом, продуктивністю і ресурсами, які є складовими виробничої діяльності, на підставі чітко викладеного та структурованого керівництва до дії, що призведе в кінцевому результаті до підвищення якості надаваних послуг і виведе енергетичне підприємство на новий етап розвитку.

Список використаних джерел

1. Августин Р.Р. Інформаційний ресурс в публічному управлінні/ Р.Р.Августин.// Збірник матеріалів доповідей науково–практичної конференції з міжнародною участю «Публічне управління та регіональна політика в країнах Центральної та Східної Європи». – Форос, 2012. – С.210-214.

2. Августин Р.Р. Управління інформаційними зв'язками: Навчальний посібник./ Р.Р. Августин, Ю.А. Богач. - Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 240с.

3. Алексеев І. В. Аутсорсингова діяльність виробничих підприємств [Текст] : монографія / І. В. Алексеев, Г. О. Партин, О. В. Дідух ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 151 с.

Сергій БУРКА

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль
(науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри
менеджменту та публічного управління Микитюк П.П.)

СТИМУЛЮВАННЯ ЕКОНОМІЧНОГО ЗРОСТАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Економіка регіону традиційно розглядається як невід'ємна частина єдиного національного господарського комплексу країни. Проте, вона є самостійною цілісною системою, що має власні цілі розвитку та ресурсний потенціал, специфічно поєднує усі наявні ресурси. Формується та розвивається економічна система регіону під впливом суспільного, галузевого, територіального поділу праці. Проблематика забезпечення економічного зростання на рівні територіальних громад є актуальною для сучасної України, у зв'язку із здійсненням адміністративно-територіальної реформи.

У широкому розумінні «місцеве економічне зростання» – це постійне зростання добробуту громадян, що проживають в містах, селищах та селах. Досягнення стабільного місцевого економічного зростання тісно пов'язане з місцевим економічним розвитком, що й формує підґрунтя для