

формуванням і впровадженням корпоративної культури. Керівникам ще необхідний час для усвідомлення її значимості, яку можна означити як нематеріальну основу конкурентоспроможності, основу успіху будь-якої організації. На даний час іде процес її формування в умовах ринкової економіки та становлення корпоративного законодавства. Для того, щоб закріпитися на ринку, підвищувати конкурентоспроможність, потрібно формувати позитивну корпоративну культуру і, насамперед, позитивний імідж своїх організацій. Це особливо важливо сьогодні, коли економіка України взяла курс на євроінтеграцію.

Список використаних джерел

1. Аніщенко В.О. Роль корпоративної культури в прийнятті управлінських рішень / В.О. Аніщенко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №3. – с.64-71.

2. Дейнега І.О. Конкурентні переваги, як складова ринкового успіху. Проблеми формування та реалізації конкурентної політики / І.О. Дейнега // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Львів: «Арт-Друк» . – 2013. – 300с.

3. Корпоративна культура : навч. посібник / Г.М. Захарчин [та ін.] ; під заг. ред. Г. М. Захарчин. Львів : Новий Світ-2000, 2011. – 341 с.

4. Кравченко О., Никифорова В. Корпоративна культура, як стратегічна конкурентна перевага на підприємстві / О. Кравченко, В. Никифорова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2011. – №3. – Т1.

5. Роббинс С.П., Коултер М. Менеджмент, 8-е изд.: Пер. с англ. О.В. Медведь. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. – 1056 с.

6. Кіщак Т.Г. Вітчизняні реалії становлення корпоративної культури на підприємствах. – [Електронний ресурс] : режим доступу: www.economynauka.com.ua.

Юрій БОГАЧ

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль

Катерина ВЕЛІЧКО

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль

АУТСОРСИНГ ЯК НОВІТНЯ КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ

Нова парадигма управління розглядає організацію як відкриту систему, головною проблемою якої стає гнучкість і адаптивність до змін зовнішнього середовища. Для того, щоб витримати конкуренцію на ринку і мати конкурентні переваги над іншими компаніями, необхідно застосовувати такі сучасні концепції менеджменту: загальний менеджмент якості(TQM), реінжиніринг бізнес-процесів (BPR), побудова раціональних «тонких»

структур управління (lean management), «струнке виробництво» (lean production), управління людськими ресурсами (human resources management), скорочення (downsizing) і децентралізація (decentralization). Для ефективного і раціонального управління послідовно використовують різні прийоми вище перелічених концепцій, які передбачають покращення перебігу технологічних процесів, застосування сучасних інформаційних технологій та реорганізацію функцій організації до вимог клієнта. Для підвищення ефективності та конкурентоспроможності реалізують окремі проекти до яких залучаються професійні фахівці, які визначають реальні потреби клієнтів компанії. Науковці справедливо вважають, що ці та ряд інших сучасних економічних теорій можуть дати пояснення причин появи феномена "аутсорсинг".

Аналіз показує, що в даний час сформувалися і використовуються дві моделі управління організаціями. Перша модель орієнтована на використання внутрішніх ресурсів організації і ґрунтується на засадах класичних наукових шкіл менеджменту. Друга модель орієнтована на залучення зовнішніх ресурсів і представлена аутсорсинговою моделлю. Нині аутсорсинг використовують як методологію, яка розширює та доповнює різні концепції вдосконалення бізнес-процесів. Аутсорсинг – це передача на обслуговування певних функцій (як правило, непрофільних для підприємства-замовника) зовнішнім виконавцям – аутсорсерам, підрядникам або субпідрядникам, фахівцям сторонньої фірми, які спеціалізуються у даній галузі. Аутсорсерами можуть виступати як повністю сторонні, незалежні компанії, так і компанії, які можуть виділитися з материнської компанії. Аутсорсинг є важливою складовою управління бізнесом на сучасному етапі. Про це свідчить те, що частка компаній, які доручають деякі операції своєї діяльності стороннім організаціям, за останні десять років зростає більше, ніж у півтори рази. Нині обсяг аутсорсингових відносин у світі перевищує 100 млрд. дол. США [1]. Головною особливістю цієї форми діяльності є те, що організація займається лише тими бізнес-процесами, які є конкурентоспроможними та у виконанні яких у компанії є великий досвід і накопичені компетенції. Проте, чимало компаній не готові використовувати даний підхід через те, що не готові довірити свої бізнес-процеси іншій компанії та будувати з нею відкриті стосунки.

Аутсорсинг в ролі методології бізнесу не ставить певних обмежень щодо вибору партнера. Однак є одна умова – результат діяльності аутсорсинг-проекту повинен сприяти загальній ефективності основного бізнес-процесу. Для аутсорсера залучення до виконання певних операцій має важливу місію і несе за собою велику відповідальність. Це пов'язано з тим, що зовнішні виконавці не лише продають свої послуги, але і певним чином впливають на загальне функціонування бізнес-системи із-за таких

взаємопов'язаних причин: якість послуг аутсорсингу, якість продукту чи послуги, яка спрямовується до кінцевого споживача, репутація компанії-замовника.

Аутсорсинг слугує одним з інструментів антикризового управління, оскільки дає змогу ефективно і раціонально реорганізувати діяльність підприємства, позбувшись від непрофільних функцій і допоміжних бізнес-процесів, доручивши їх професіоналам високого рівня, які мають досвід, необхідну кваліфікацію, володіють передовими технологіями та обладнанням [2]. Залучення зовнішніх спеціалістів призводить до динамічного розвитку та підвищення прибутковості компанії за рахунок поліпшення результатів діяльності організації, зниження витрат і ризиків, підвищення конкурентоспроможності виготовленої продукції. Чимало організацій, використовуючи аутсорсинг, отримують такі стратегічні переваги, як економія поточних ресурсів, можливість концентрувати увагу на ключових компетенціях, доступ до передових технологій, підвищення якості обслуговування тощо. Завдяки використанню такої концепції управління, як аутсорсинг, організація будь-якого розміру може досягнути найкращої результативності у галузі своєї діяльності і максимально повно задовольнити потреби споживача.

Список використаних джерел

1 BPO Outsourcing Companies [Electronic resource]— Mode of access: <http://outsourcing.com>

2. Аникин Б. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: [науч. пособие] / Б. Аникин, И. Рудая. – М., 2009. – 320 с.

Тарас БУЛКОВСЬКИЙ

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Одним зі стратегічних завдань сучасного етапу державотворення України є запровадження нової ідеології діяльності державних органів влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення належної реалізації прав і свобод громадян та надання їм якісних адміністративних послуг. Сьогоднішні реформи мають бути спрямовані на розбудову сервісної демократичної держави, що має базуватися на наданні громадянам дійсно якісних адміністративних послуг. Водночас питання якісного надання адміністративних послуг усе ще не знайшло свого належного теоретичного та практичного висвітлення. Потребує вдосконалення як правове забезпечення стандартів державних послуг, так і законодавче закріплення ключових вимог