

Євгеній МАРУЦАК

слухач магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

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

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ МІСІЇ РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ

Сучасний ринок характеризується активним насиченням ринкового простору інформацією, зростанням її значущості й цінності. В цих умовах суттєво ускладнюються процеси формування попиту й уподобань споживачів, здійснення комунікаційного впливу на них. Ефективна комунікаційна діяльність покликана не тільки надати споживачеві необхідні знання щодо характеристик і якості товарів та послуг, умов укладання угод, особливостей конкурентної пропозиції, а й викликати прихильність покупців, створити атмосферу емоційного взаєморозуміння, доброзичливості й довіри між виробником і споживачами, суспільством.

Ефективне використання інформаційних ресурсів підприємств ресторанного бізнесу базується на: визначенні потреб щодо інформації, проведенні системного її аналізу, створенні й підготовці програм, впровадженні комп'ютерної техніки.

Для управління необхідний обсяг інформації визначається з урахуванням розміру, та спеціалізації підприємства, його організаційної структури, характеру розвитку внутрішніх зв'язків, а також зв'язків з іншими підприємствами та організаціями. При цьому враховуються також суб'єктивні фактори: освіта й компетентність керівника, його організаторські здібності, методи й стиль управління тощо. Ефективна інформаційна система передбачає одноразовість реєстрації первинної інформації, чіткість форм і стислість записів, взаємну погодженість системи показників, уніфікацію документів тощо.

Управлінська діяльність на підприємствах ресторанного бізнесу свідчить, що при організації інформаційних процесів доводиться вирішувати сукупність взаємопов'язаних питань, зокрема: яка інформація має надходити до управлінського апарату; які структурні підрозділи й з якою періодичністю повинні подавати інформацію; які носії інформації використовувати (люди, оргтехніка); для якої групи управлінських працівників подається інформація й у якій формі.

Тому підприємствам ресторанного бізнесу потрібно правильно визначитися щодо проблеми організаційного регламентування діяльності

апарату управління, класифікації інформації, її кодування й декодування, досягти високої чіткості в розподілі посадових функцій службових осіб і в разі внесення змін до прав та обов'язків працівників змінювати інформаційне їх забезпечення, а також скорочувати потоки непотрібної інформації. Важливо методично правильно вибирати показники, які б найточніше відбивали суть явищ і процесів, створювали систему взаємопов'язаних показників, за допомогою яких можна було кількісно й якісно характеризувати діяльність підприємства.

Система показників повинна розроблятися таким чином, щоб вона точно відображала вимоги до виробництва і організації системи управління, відображала платоспроможність, ліквідність, конкурентоспроможність підприємств. Водночас інформаційна система не повинна передбачати надмірності даних.

У діяльності підприємств ресторанного бізнесу слід запроваджувати такі форми документів, які пристосовані для обробки їх за допомогою сучасних засобів обчислювальної техніки, забезпечують відповідні класифікацію й впорядкування, раціоналізують технологічний процес формування документів на основі аналізу схем руху їх потоків.

Аналіз потоків інформації надає можливість визначити особливості діючої системи менеджменту, методи й стиль роботи управлінського апарату, виявити недоліки в організації управління, визначити загальний обсяг інформації, яку слід зібрати й опрацювати для забезпечення нею керівників. Аналіз потоків інформації надає змоги для створення інформаційних моделей, які відбивають технологію підготовки й маршруту документів, алгоритм формування показників, а також взаємозв'язок між структурними підрозділами й особами, які беруть участь в обробці та використанні інформації. Інформаційні моделі можуть мати форму описів, схем, графіків, таблиць, матриць.

Потоки інформації на підприємствах ресторанного бізнесу вивчаються за допомогою аналізу документів, анкетного або усного опитування, спеціальних експертних обстежень і оцінок, фотографії (самофотографії) робочого дня управлінських працівників тощо. Залежно від мети і об'єкту застосовуються різні методи в певній комбінації. В процесі аналізу інформації визначається кількість застосовуваних форм первинних і зведених документів, які створюються у системі управління за місяць, кількість показників кожної форми і перерахунку на місячний потік інформації; кількість цифрових і буквених знаків у документі кожної форми тощо. Результати кількісної і якісної оцінки кожного документа заносяться до спеціальних карток або бланків. Найчастіше до картки

записують: назву кожного обліково-планового показника, місце його створення й використання, призначення й термін подання; кількість знаків (символів), за допомогою яких записують інформацію, кількість дій (арифметичних і логічних); спосіб запису (друкування, ручний запис), частоту (повторюваність) збирання й надання інформації, трудомісткість заповнення. Матеріали карток обстеження, що складаються на один документ, заносять до відомості «Зведена характеристика документів». До матеріалів обстеження додаються копії всіх документів і рекомендації щодо усунення їх дублювання, раціоналізації маршрутів руху документів.

Зміст потоків інформації незалежно від її виникнення характеризується індексацією, видом носія, обсягом потоку, щільністю потоку, інформаційною ємкістю повідомлень і операцій, ступенем використання інформації, періодичністю її виникнення й швидкістю руху.

Павло МЕДВЕДЄВ

слухач магістратури за спеціальністю
«Державна служба»

(науковий керівник: к.е.н. доцент кафедри менеджменту
та публічного управління Кривокульська Н.М.)

РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Найважливішим напрямом державної розбудови в Україні вважається всебічний розвиток особистості, забезпечення її прав і свобод. Задоволення потреб громадян в економічній, політичній та соціальній сферах здійснюється державою на місцевому рівні. Це дає можливість цілеспрямовано проводити соціально-економічні заходи щодо забезпечення прав і свобод громадян.

Особистісний підхід є найсуттєвішим елементом сучасної культури управління, важливим чинником впливу на свідомість особистості, її вчинки, помисли, бажання й очікування. Саме без психологічних знань про особистість в управлінській діяльності не обійтися [1].

Для того, щоб своєчасно реагувати на процеси, що протікають в нашій державі, органи державної влади і державні службовці повинні не лише переглядати звичні, традиційні методи управління, але і постійно підвищувати ефективність своєї діяльності. Саме підвищення ефективності діяльності, якості реалізації державних функцій і впровадження нових методів управління сьогодні є основоположними

напрямами розвитку державної служби в Україні.

Зміни, що відбуваються в державі, охоплюючи різні сфери суспільного життя, нерозривно пов'язані з характером і специфікою діяльності державної служби. У заходах щодо вдосконалення діяльності органів державної влади та їх посадових осіб необхідно враховувати соціологічний і структурно-функціональний підходи, взаємозв'язок потреб соціального управління, функцій і структур державних органів, брати до уваги нові кваліфікаційно-посадові вимоги при оцінці роботи працівників державного апарату.

Ефективне функціонування держави неможливе без структурованої, упорядкованої та дієвої системи державного управління. Кожному органу влади з врахуванням специфіки його функцій необхідний професійно підготовлений апарат без якого не може здійснюватися ефективно державне управління.

Управлінська діяльність виступає як комплекс знань, умінь і навичок, які б забезпечували успішну взаємодію учасників управлінського процесу зокрема та ефективність результатів управління взагалі. Керівник повинен застосовувати такі організаційні методи і засоби, які були б зрозумілими і колективу в цілому, і окремим працівникам, він також має враховувати те, що інтереси підлеглих не завжди збігаються з намірами керівників, і навпаки. Тому необхідно виробити єдині підходи до організації службової діяльності керівником, зокрема, щодо відбору та розстановки кадрів, створення необхідних умов для їх роботи, вжиття заходів покарання або заохочення, організації службових відряджень та ін. і раціоналізації управлінської діяльності посадових осіб органу державної влади, в цілому [2].

З метою підвищення ефективної діяльності місцевих органів державної влади та раціоналізації управлінської діяльності їх посадових осіб необхідно:

1) проводити регулярну діагностику діяльності органів державної влади і їх працівників за спеціальними методиками. При цьому слід враховувати спрямованість здійснюваних дій і прийнятих органами влади рішень на задоволення запитів і потреб людей конкретного регіону, а також на розвиток відповідного регіону;

2) застосовувати ретельніший професійний і кваліфікаційний відбір кадрів для роботи в органах державної влади. При прийнятті на роботу осіб, окрім загальних вимог проведення конкурсного відбору, слід в обов'язковому порядку проводити тестування, співбесіду з претендентами на посаду;