



УДК 658.64

## **СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Студ. Д.О. Єрмакова

Наук. керівник доц. О.Б. Моргулець

Київський національний університет технологій та дизайну

Сьогодні ситуація, яка склалася в Україні, потребує від підприємств використання новітніх підходів та методів управління для забезпечення конкурентоспроможності на ринку. Для сервісних підприємств вирішальну роль у цьому відіграє стратегічне управління, яке вважається одним із ефективних способів адаптації до мінливого середовища, забезпечення конкурентоспроможності та тривалого успіху підприємства.

Стратегічне управління визначається як таке, що спирається на людський потенціал як основу організації, орієнтує виробничу діяльність на запити споживачів, здійснює гнучке регулювання і своєчасні зміни в організації, що відповідають виклику з боку оточення, набувають конкурентних переваг, що в сукупності дозволяє організації виживати і досягати своєї цілі в довгостроковій перспективі. Концепція стратегічного управління лежить в основі стратегічного мислення і знаходить відображення у наступних характерних рисах її застосування:

- базується на певному поєднанні теорії: системному, ситуаційному та цільовому підходах до діяльності підприємства;
- орієнтує на вивчення умов, в яких функціонує підприємство;
- концентрує увагу на необхідності збору та застосування баз стратегічної інформації;
- дозволяє прогнозувати наслідки рішень, що приймаються, впливаючи на ситуацію шляхом відповідного розподілу ресурсів;
- передбачає застосування певних інструментів та методів розвитку підприємств (цілей, «дерева-цілей», стратегій, стратегічного набору, стратегічних планів тощо).

Стратегічне управління здійснюється в контексті місії підприємства, і його фундаментальна задача полягає в тому, щоб забезпечити взаємозв'язок місії з основними цілями організації в умовах змінного економічного середовища. Головні стратегічні цілі для сервісного підприємства – це завоювання нових сегментів ринку, збільшення його частки, збільшення рентабельності, продуктивності, матеріалоємності, впровадження нових послуг, підвищення якості послуг та лояльності клієнтів тощо.

Досліджуючи стратегічне управління підприємства сфери послуг, з'ясовано, що воно спрямоване на створення конкурентних переваг фірми і утвердження ефективної стратегічної позиції, що забезпечить майбутню життєздатність підприємства в мінливих умовах. Вибір стратегії в стратегічному управлінні пов'язаний з ключовими факторами, до яких відносяться сильні сторони галузі і підприємства, місія, мета, інтереси вищого керівництва, кваліфікація працівників.

В ринкових умовах підприємство самостійно буде своє майбутнє, створюючи стратегічний план дій. Проте українським підприємствам нині важко застосувати стратегічне управління у зв'язку із складними умовами господарювання та браком коштів для впровадження інноваційних процесів. Разом з тим є підприємства, які мають чітко визначену місію, цілі, концепцію, культуру, неординарний підхід до вирішення проблем, тобто успішно впроваджують стратегічне управління у практику власної діяльності.

Таким чином, основою системи стратегічного управління підприємством сфери послуг є використання необмежених можливостей науково-технічної революції, в першу чергу – інноваційних та інформаційних технологій, точні знання і вміння використання інтересів та можливостей людини і колективу; гнучкість та чутливість до вимог ринку, місцевих умов; постійне зростання ролі та значення людського фактору.