

16. КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Т.В. Луцька, канд. екон.наук

Національний університет харчових технологій

Процесний підхід до управління підприємством заснований на виділенні об'єктів для дослідження, виявлення певних закономірностей та тенденцій розвитку господарської діяльності, подальшого застосування функцій управління: організація, планування та контролю бізнес-процесів підприємств сфери послуг. Характер та результативність здійснення бізнес-процесів підприємств є передумовою для отримання певного рівня прибутковості підприємства, тобто виконання поставлених оперативних, тактичних або стратегічних задач, тому здійснювати оцінку конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств-туроператорів відповідно до того, що формування конкурентних переваг бізнес-процесів підприємств-туроператорів відбувається на трьох рівнях: першим і простішим рівнем є оперативний, що характеризує ефективність основних бізнес-процесів.

На базі існуючого оперативного рівня можливим є формування тактичного рівня конкурентоспроможності, який є результатом здійснення підприємством-туроператором бізнес-процесів управління і насамкінець, після досягнення підприємством конкурентних переваг тактичного рівня, при наявності бізнес-процесів розвитку і виваженого підходу до їх здійснення, підприємство-туроператор має передумови для створення конкурентоспроможності стратегічного рівня.

Тому оцінка конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств-туроператорів має проводитись згідно трирівневого підходу до оцінки бізнес-процесів підприємств сфери послуг:

1. На першому етапі оцінки конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств необхідно побудувати мережу бізнес-процесів та виділити головні бізнес-процеси, що характеризують кожен з досліджуваних рівнів конкурентоспроможності бізнес-процесів. Так, для оперативного рівня конкурентоспроможності бізнес-процесів визначальними є основні бізнес-процеси досліджуваних підприємств, а саме:

процес формування туристичного пакету, як поєднання туристичних послуг постачальників (проживання, харчування, екскурсійних програм, транспорту, візової та страхової підтримки та реалізація сформованих туристичних пакетів послуг споживачу) який характеризують показники продуктивності праці та рентабельності продаж.

– показники, що характеризують туристичний пакет послуг, а саме: широта асортименту; глибина асортименту; насиченість додатковими послугами; гарантії виконання послуг; простота оформлення документів.

– другою складовою, що характеризує оперативний рівень конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств сфери послуг є показники ефективності процесу, які відображають результативність здійснення основних бізнес-процесів: відносний показник продуктивності праці; показник рентабельності.

2. Наступним кроком трирівневого підходу до оцінки бізнес-процесів підприємств сфери послуг є дослідження бізнес-процесів, характер яких формує тактичний рівень конкурентоспроможності, а саме: бізнес-процеси управління, які в свою чергу, формують задоволеність споживача туристичного пакету послуг, розробленого підприємством-туроператором.

Визначальними показниками тактичного рівня конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств-туроператорів автором обрано групу показників задоволеності клієнта, серед яких: коефіцієнт затоварювання сформованого туристичного пакету послуг; темп росту доходу від реалізації; відсоток постійних клієнтів підприємства-туроператора; робота з рекламаціями.

3. Для оцінки стратегічного рівня конкурентоспроможності бізнес-процесів необхідно досліджувати бізнес-процеси розвитку підприємств сфери послуг, які характеризують спрямованість здійснення бізнес-процесу господарської діяльності, що ґрунтується на безперервному процесі розвитку наявних ресурсів та продуктів, які формуються в процесі надання послуг.

Разом з тим, підприємства-туроператори, як суб'єкти діяльності в сфері послуг, перш за все, свої конкурентні переваги формують за рахунок рівня кваліфікації персоналу, тож ще одним бізнес-процесом розвитку, як визначника стратегічної конкурентоспроможності є постійний розвиток персоналу.

Запропонована трирівнева оцінка бізнес-процесів підприємств-туроператорів сформованої вибірки для визначення показників оперативного, тактичного та стратегічного рівнів конкурентоспроможності бізнес-процесів дозволить виділити підприємства, які займають лідируючі позиції на кожному з рівнів, за кожним з досліджених показників, в рамках досліджених рівнів конкурентоспроможності бізнес-процесів: оперативного, тактичного та стратегічного.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ариничева С.В. Стратегические аспекты формирования конкуренции / Ариничева С.В. науч. ред. Ю.П. Адлер. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. — 242 с.
2. Бьёрн Андерсен. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / А. Бьёрн. Пер. с англ. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 319с.
3. Заставацький Т. Туризм як одна з пріоритетних галузей розвитку депресивного аграрного регіону / Заставацький Т. //Регіональні географічні дослідження України та суміжних територій: Збірник наукових праць. — Луганськ: Альма-матер, 2006. — С. 120-121.
4. Кротков А.М. Конкурентоспособность предприятия: подходы к обеспечению, критерии, методы оценки / Кротков А.М., Еленева Ю.Я. // Консультант директора, 2004 — № 10. — С. 23-28.