

Урок № 31-32

Дата: 27.09.2021

Тема: Особливості організації діяльності різних підприємств сфери послуг

Мета: охарактеризувати особливості організації діяльності різних підприємств сфери послуг; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати інтерес до спеціальності.

Хід уроку:

Отже, з позицій системного підходу підприємство сфери послуг являє собою відкриту динамічну цілеспрямовану систему, взаємодіючу із зовнішнім економічним середовищем і володіючи властивістю адаптації до її умов. Осмислення цієї характеристики сервісного підприємства приводить до наступних висновків.

По-перше, важливо насамперед те, що підприємство не закрите від свого оточення, чутливе до стану зовнішнього середовища й може відгукуватися на нього. Контакти підприємства з оточенням здійснюються по каналах комунікацій між ними. Підприємство має входи, через які зовнішнє середовище впливає на нього, і виходи, за допомогою яких підприємство впливає на своє оточення.

По-друге, підприємство як динамічна система має можливість реагувати на умови внутрішнього і зовнішнього середовища й домагатися досягнення своїх цілей.

По-третє, безперервне функціонування підприємства передбачає наявність у ньому ресурсів, які надходять із зовнішнього середовища через входи й передаються через виходи підприємства. У цьому розумінні діяльність підприємства є не що інше, як перетворення наявних ресурсів.

На прикладі підприємств громадського харчування, можна побачити, що виконання намічених ними цілей стає можливим лише із залученням і перетворенням ресурсів, а кінцевий продукт - послугу. По вхідних каналах підприємства забезпечуються сировиною, напівфабрикатами, продуктами, енергією (електроенергією, теплом і ін.), трудовими, інформаційними, фінансовими й іншими ресурсами, по вихідних каналах у зовнішнє оточення надходять матеріальні (приготовлена їжа), фінансові, інформаційні й інші потоки.

По-четверте, складність і поліфункціональність підприємства диктують необхідність поділу праці серед його частин. Цей поділ проводиться як по горизонталі, так і по вертикалі структури підприємства.

Горизонтальний поділ праці відбувається між частинами підприємства, розташованими на одному рівні ("рівноправними"), наприклад, постачальницькі, фінансові, кадрові, збутові служби.

Вертикальний поділ праці пронизує підприємство від верху до низу, тобто забезпечує підпорядкованість між рівнями його структури. Тим самим структура підприємства має характер ієархії, при якому вищестоящі служби обумовлюють діяльність нижчестоящих, залишаючи останнім певну свободу дій при розробці й виконанні рішень.

Внутрішня будова підприємства харчування, наприклад, має, з одного боку, горизонтальний розріз (приміщення для прийому й зберігання сировини, виробничі, для обслуговування клієнтів, технічні й ін.), а з іншої, - вертикальний (директор, його заступники, завідувач виробництвом, кухарі й т.д.). Горизонтальні зв'язки забезпечують виконання операцій, вертикальні - управління ними для реалізації прийнятих керівництвом рішень.

По-п'яте, завдяки ієархічному принципу побудови підприємство має достатню динамічність і гнучкістю, а отже, і здатністю до адаптації при зміні зовнішнього й внутрішнього середовища.

По-шосте, цілеспрямована поведінка підприємства, доляючи вплив перешкод за допомогою механізму адаптації, досягається за допомогою управління.

По-сЬоме, управління повинно здійснюється за допомогою прийому, передачі, обробки й нагромадження інформації. Інформаційний обмін між елементами підприємства дозволяє координувати їхню поведінку й досягати цілей підприємства.

Питання для самоперевірки:

1. Які основні характеристики можна виділити у сервісного підприємства?
2. Що таке горизонтальний та вертикальний поділ?

Домашнє завдання: дати відповіді на питання для самоперевірки та законспектувати матеріал з теми

Рекомендована література: Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. - К.: Академія, 2016; Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навч. посіб. – К.: Центр учебової літератури, 2017; Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика. ЦУЛ.2017

Шановні учні! Нагадую, що на виконані вами завдання чекає моя електронна пошта:

***kvasha.n.v@gmail.com* *або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,*
*але не пізніше 20:00***