

інвестиційних процесів в країні у відповідності з напрямками формування соціальної, екологічної, фінансової та промислової політики.

Джерела та література:

1. Андриенко Ю. В. В поисках объяснения роста преступности в России в переходный период : криминометрический подход / Ю. В. Андриенко // Экономический журнал высшей школы экономики. – 2001. – Т. 5. – № 2. – С. 194-220.
2. Доклад о мировых инвестициях, 2010 год. Обзор. Инвестиции в низкоуглеродную экономику // ООН : Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (Нью-Йорк, Женева). – 2010. – 70 с.
3. World investment report 2012 : towards a new generation of investment policies // UN : UNCTAD (New York and Geneva). – 2012. – 239 p.
4. Hassett K. A. Tax policy and investment / K. A. Hassett, R.G. Hubbard // NBER : NBER working paper series. – 1996. – № 5683. – 65 p.
5. Присяжнюк Н. В. Державна інвестиційна політика України / Н. В. Присяжнюк // Сталий розвиток економіки: науково-виробничий журнал. – 2010. – № 3. – С. 165-169.
6. Кириченко О. А. Антикризова інвестиційна політика України / О. А. Кириченко, О. І. Харченко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – № 1. – С. 64-74.
7. Мазур Г. О. Особливості державної інвестиційної політики України / Г. О. Мазур // Економіка ринкових відносин. – 2008. – № 2. – С.77-84.
8. Пельтек Л. В. Державна промислова політика як інструмент державного впливу на розвиток економіки України / Л. В. Пельтек // Науковий вісник Академії муніципального управління : Серія «Управління». – Вип. 4(10). Державне управління та місцеве самоврядування / [за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка]. – К. : Видавничо-поліграфічний центр Академії муніципального управління. – 2009. – С. 128-136.

Сульма А.И.

УДК 338.24

ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩНОСТИ НАДЕЖНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация. В статье отражены основные характеристики понятия "надежность". Определены основные направления изучения надежности предприятия на современном этапе развития экономики. Рассматриваются подходы к определению сущности понятия "надежность предприятия". На основании проведенного исследования было уточнено понятие "надежность деятельности предприятия".

Ключевые слова: надежность, система, процесс, деятельность предприятия.

Анотация. У статті відображено основні характеристики поняття "надійність". Визначено основні напрями вивчення надійності підприємства на сучасному етапі розвитку економіки. Розглянуто підходи до визначення сутності поняття "надійність підприємства". На підставі проведеного дослідження було уточнено поняття "надійність діяльності підприємства".

Ключові слова: надійність, система, процес, діяльність підприємства.

Summary. The article presents the main characteristics of the concepts of "reliability". Defined core directions of the study of the reliability of the enterprise at the present stage of development of the economy. Describes approaches to defining the essence of "the reliability of the enterprise". On the basis of the research was a concept of "reliability of activity of the undertaking".

Keywords: reliability, system, process, activity of the enterprise.

Постановка проблеми. Трансформационные процессы в отечественной экономике, связанные с политической нестабильностью, рыночными колебаниями, мировым финансовым кризисом, динамичность развития большинства сфер деятельности, ужесточение конкуренции и неопределенность внешней среды требуют от предприятий обеспечения надежности своей деятельности. При таких условиях растет осознанная потребность комплексного исследования и обеспечения надежности деятельности предприятия, которая является одним из факторов повышения конкурентоспособности предприятия, необходимым условием развития и повышения эффективности его деятельности.

Анализ последних исследований и публикаций. В настоящее время изучению различных аспектов надежности предприятия посвящено большое количество исследований, среди которых можно выделить работы таких ученых как: Е. А. Архиповой [1], С. А. Винокуровой [2], В. Н. Егорова, Д. И. Коровина [3, 4], В. Г. Елиферова, В. В. Репина [5], В. Н. Кабанова, С. Н. Михайлова [6], Ю. А. Львова, Г. В. Платовой, О. С. Канивец [7], А. Я. Малышевой [8], Е. Ю. Меркуловой [9], А. А. Рябцевой [11], Р. А. Тимофеева [12], В. М. Труханова [12], Ю. А. Шумиловой [14] и др. Однако, в экономической литературе не выработан единый подход к определению сущности надежности деятельности предприятия. Одни авторы выделяют физическую сущность надежности, другие – экономическую, третьи говорят о надежности, как об идеальном и труднодостижимом условии функционирования систем, таким образом, остается открытым для дискуссий вопрос о сущности надежности деятельности предприятия.

Целью статьи является исследование современных подходов к определению сущности надежности и уточнение понятия "надежность деятельности предприятия" в современных условиях хозяйствования.

Изложение основного материала исследований. Надежность рассматривалась первоначально в технических системах. Надежность в технике, согласно [13], определялась как свойство самой системы или ее элементов выполнять заданные функции, сохраняя свои эксплуатационные показатели в заданных пределах в течение требуемого промежутка времени применительно к определенным условиям и режимам. Понятие надежности можно трактовать как "безотказность", "способность выполнять определенную задачу" или как "вероятность выполнения определенной функции или функций в течение определенного времени и в определенных условиях". Как техническое понятие "надежность" может представлять собой вероятность (в математическом смысле) удовлетворительного выполнения определенной функции. Поскольку надежность представляет собой вероятность наступления события, для ее оценки применяются статистические характеристики. Основными задачами теории надежности являются расчет и поиск оптимальных условий эксплуатации объектов.

Научный интерес к вопросу надежности деятельности предприятий в нашей стране значительно возрос с переходом к рыночным отношениям. Предприятия, став основным звеном рыночной экономики, приняли на себя всю меру ответственности за создание надлежащих условий для осуществления эффективной деятельности и дальнейшего развития, за результаты принимаемых решений. В этой связи, экономический показатель надежности деятельности предприятия приобретает особую значимость, который, вобрав в себя критерии показателя надежности технического состояния производственной системы, наполнился качественно новым содержанием.

Так М. Портер придерживался ресурсного подхода и определил надёжность предприятия как совокупность рационального распределения и взаимодействия между собой технических, технологических, кадровых, пространственных, организационных, информационных, финансовых ресурсов промышленной организации [10]. В своей работе Ю. А. Львов рассматривает надежность системы как "... ее свойство эффективно функционировать во времени, что на уровне отдельных производственных объектов означает выполнение заданий по позициям, объемам и качеству выпускаемой продукции при рациональном расходовании ресурсов" [7, с. 4]. При этом, на первый план выступают вопросы соотношения затрат и результатов, т.е. вопросы экономической эффективности. Развивая эти положения, В. Н. Егоров предлагает основные способы повышения надежности деятельности предприятия, исходя из представления производственного объекта как системы, которые нацеливают систему на плановый или интенсивный характер использования ее основных производственных ресурсов, носят предупредительный характер и активно используют возможности живого и овеществленного интеллектуального труда. В полной мере это может быть отнесено и к той части производственных ресурсов, которая направлена на ликвидацию непредвиденных сбоев в работе системы и которая в соответствии с этим должна быть отнесена к категории производственных резервов [4, с. 16].

Е. Ю. Меркулова определяет экономическую надежность как готовность производственной системы удовлетворять потребности населения, собственников и работников предприятий в заданных условиях функционирования, при непрерывном воздействии факторов внешней и внутренней среды [9]. Основной целью проведения мероприятий по повышению уровня надежности является изменение параметров деятельности предприятия, таким образом, чтобы оно функционировало без сбоев. В процессе изменений предприятие должно выйти на новый уровень объемов производства продукции и повышения ее конкурентоспособности. Исходя из необходимости поэтапного осуществления мероприятий, выделяют следующие основные фазы управления процессом повышения уровня надежности: организационная подготовка, реформирование, закрепление достигнутых результатов, определение основных мероприятий по повышению надежности деятельности предприятия [6].

В свою очередь С. А. Винокурова под надежностью промышленного предприятия, понимает способность предприятия с помощью финансовых, социальных, технических, организационных и других составляющих с заданной вероятностью обеспечивать достижение необходимого результата в условиях неопределенности внешней среды в заданных границах области эффективного сочетания основных параметров системы – ее надежности и доходности [2].

По мнению Г. Л. Азоева и А. П. Градова [3] надежность это способность эффективно функционировать, обеспечивая воспроизводственный рост и выполняя заданные функции в установленных пределах в условиях неопределенности внешней среды. Показатель надежности (перевод с английского – reliability value) вероятность того, что повторный результат измерения окажется совпадающим с предыдущим результатом. В свою очередь, Ю. А. Шумилова дополняет, что под надежностью предприятия необходимо понимать, его способность к безотказному, эффективному функционированию во времени и выполнению всех обязательств и договоров. Автор считает, что надежность может служить объективным критерием оценки технического, организационного и экономического состояния предприятия, его конкурентоспособности и привлекательности для потенциальных партнеров по бизнесу. Важность и актуальность повышения надежности предприятий обуславливается следующими причинами: низкая надежность (невыполнение заданных значений параметров работы предприятия, в частности, финансовых показателей), если это носит систематический характер, приводит к банкротству предприятия – его ликвидации либо реструктуризации; недостаточный уровень надежности предприятия и, как следствие, низкая платежеспособность и недоверие партнеров существенно ограничивают возможности предприятия получать необходимые дополнительные финансовые ресурсы, в том числе и валютные, для обеспечения непрерывного процесса простого и расширенного воспроизводства; большое количество отказов в работе

предприятия, связанное с низкой его надежностью, приводит к неритмичной работе, простоям, в конечном счете увеличению затрат на производство продукции, ее удорожанию и снижению экономической компоненты конкурентоспособности на национальном и мировом рынках; низкая надежность предприятия, как правило, отрицательно отражается и на качестве производимой продукции: ухудшаются ее потребительные свойства и, следовательно, потребительная компонента конкурентоспособности. Это в современных условиях рынка перепроизводства снижает возможность успешной деятельности предприятия на рынке [14].

Многие авторы [2, 3, 6, 8, 14] повышение надежности деятельности предприятия связывают со снижением экономических рисков, согласно этому подходу под мероприятиями, обеспечивающими надежность, понимаются процедуры управления рисками. По их мнению, управление надежностью обеспечивает снижение неопределенности и риска деятельности предприятия. В работе Ю. А. Шумиловой [14] исследована функциональная зависимость между надежностью, неопределенностью и риском предприятия. В. Н. Кабанов [6] рассматривает экономическую надежность как экономическое состояние компании, которое обеспечивает эффективность ее устойчивого развития, рациональное использование всех видов ресурсов и удовлетворение всех заинтересованных сторон в условиях разумного экономического риска.

В. Н. Егоров, Д. И. Коровин [3] придерживаются функционального подхода к изучению экономических проблем надежности производства. По мнению авторов, надежность производственной системы в целом определяется надежностью ее функциональных подсистем – структурированных совокупностей производственных действий и принципов, направленных на обеспечение выполнения строго определенного круга задач одного характера. Надежность предприятия должна оцениваться как надежность всех его подсистем, разных аспектов его деятельности и складываться из совокупного достижения каждого из вида надежностей. Надежность деятельности всего предприятия складывается из надежности работы всех его подсистем, но больший вклад вносят наиболее значимые подсистемы в определенный временной интервал.

Системный подход предполагает раскрытие целостности объекта, выявление и изучение его внутренней структуры, взаимосвязи внутренних компонентов системы. При таком подходе производственная система определяется не просто как арифметическое сложение отдельных составляющих ее функциональных подсистем, а возникает системный эффект, проявляются дополнительные качества системы. Надежные ученые [1, 3] считают такую систему, которая подготовлена к быстрой адаптации при случайном изменении внешних и внутренних параметров. Одной из важнейших характеристик надежности системы можно считать её способность адаптироваться к случайным изменениям внешней среды. Эта способность реализуется за счет подготовленных заранее мероприятий, запасенных ресурсов, разработанных планов и т.д. Согласно этому подходу надежность это системная категория качественного или количественного характера, характеризующая способность системы достигать целей своего функционирования и развития, в условиях возмущающих факторов внешней и внутренней среды, посредством заложенных в систему "поддерживающих" характеристик: гибкости, маневренности, адаптивности, резервирования, разнообразия и т.д.

По мнению Е. А. Архиповой [1], возможность взаимодействия элементов системы в их стремлении реализовывать конечные цели деятельности предприятия обеспечивается определенными условиями выполнения отдельных подпроцессов системы, регламентируемых деятельностью предприятия. Данные условия могут быть описаны через соответствующие функции реализации, вытекающие из целей функционирования системы и в совокупности, характеризующие ее экономическую надежность. В общем виде выделены три таких функции: цели, адаптации и живучести. Воздействие факторов внешней и внутренней среды неизбежно влечет изменения в структуре деятельности предприятия, что может привести к снижению его надежности. В этих условиях особая роль должна отводиться лицам, непосредственно принимающим решения в процессе функционирования системы, реализуемые посредством управления. Надежность системы зависит от надежности элементов и связей, соединяющих эти элементы в определенную целостность. Надежность системы устанавливается на стадии проектирования, обеспечивается на стадии производства и проявляется на стадии эксплуатации. Объективный характер функционирования элементов системы, состоящий в последовательном переходе из состояния работы в состояние отказа, приводит к тому, что система в тот или иной период времени реализует только часть своего технического, экономического и интеллектуального потенциала и работает с "частичным" эффектом. Важность свойства надежности системы, влияющего на ее экономичность и безопасность, объясняется созданием фундаментальной теории оценки и оптимизации надежности систем.

В. Г. Елиферов, В. В. Репин [5] считают, что надежность системы, является характеристикой процесса, измеряется в терминах системы оценки, принимаемой менеджером, а, следовательно, зависит от субъективных факторов. Это определяет необходимость исследования надежности на стадии принятия решений, что принципиально меняет восприятие возникающих проблем. Процессы, целенаправленно осуществляемые для достижения установленных ориентиров и необходимые для нормального функционирования системы, должны обладать высокой степенью надежности. Во-первых, гарантированным должно быть само осуществление процесса как такового. Процесс должен быть организован таким образом, чтобы практически при любом достаточно вероятном состоянии факторов среды он не прекращался. Непрерывные процессы должны быть гарантированы и от временных разрывов. Во-вторых, процесс должен осуществляться именно в тех качественно определенных формах, которые установлены субъектом управления, а параметры процесса не должны выходить за пределы допустимых

отклонений. В противном случае процесс будет нарушать равновесие системы, и препятствовать реализации намеченных целей. В-третьих, процесс должен гарантированно давать именно те результаты, на которые он целенаправленно ориентирован. Конечно, возможна ситуация, когда процесс вместо одного результата приносит другой, также полезный результат. Однако полезность результата при этом не означает и рациональности процесса, в ходе которого он был случайно получен.

Таким образом, надежность процесса обеспечивается: выделением тех форм, параметров, результатов процесса, надежность которых должна быть обеспечена; установлением пределов допустимых отклонений, за рамки которых процесс не должен выходить; четкой информативностью процесса в режиме, обеспечивающем своевременность поступления информации субъекту управления; наличием страховых ресурсов, в том числе и ресурсов времени, позволяющих откорректировать ход процесса в случае его отклонения от намеченных ориентиров; дублированием тех из основных действий процесса, вероятность сбоев в которых наиболее велика; заранее разработанной процедурой восстановления нарушенного хода процесса.

В ходе исследования было выявлено, что под понятием "надежность предприятия" наиболее часто понимают его способность: обеспечивать достижение необходимого результата, цели и выполнения заданных функций; безопасно эффективно функционировать и выполнять все обязательства и договора; адаптироваться к случайным изменениям внешней среды; сохранять свои параметры. Под надежностью так же понимают совокупность рационального распределения и взаимодействия между собой ресурсов предприятия; готовность удовлетворить потребности населения, собственников и работников предприятия; свойство эффективно функционировать во времени. Подобное разнообразие подходов указывает на важность изучения проблем надежности, как экономической характеристики. Однако любой из существующих ныне подходов нельзя признать таким, в котором надежность не наталкивалась бы на возникающие противоречия, связанные с логическим обоснованием. Некоторые подходы можно признать устаревшими, так как современные взгляды на исследуемые проблемы делают используемые в них методы неактуальными. Таким образом, под надежностью деятельности предприятия будем понимать системную характеристику предприятия, которая обеспечивает безотказность и взаимосогласованность элементов системы (подсистем предприятия) и целостность связей между элементами для достижения целей деятельности в определенных рыночных условиях. Предложенное определение понятия "надежность" позволило выделить такие основные черты надежности деятельности предприятия как безотказность, взаимосогласованность и целостность связей.

Выводы. Ни одной из экономических концепций в последние годы не уделяется столь пристального внимания, как надежности деятельности предприятия. Основными ориентирами ее обеспечения являются: устойчивость, конкурентоспособность, экономическая эффективность, качество выпускаемой продукции, оптимизация в распределении ресурсов, воспроизводственный рост, снижение рисков, привлекательность для потенциальных партнеров по бизнесу в условиях воздействия факторов внешней и внутренней среды и неопределенности. В ходе исследования было выявлено, что методологию и методические основы обеспечения надежности деятельности предприятия необходимо основывать на использовании системного, функционального и процессного подходов. Дальнейшие исследования проблемы связаны с систематизацией показателей для оценивания уровня надежности деятельности предприятия и разработкой алгоритма анализа, адаптированного к современным условиям хозяйствования украинских предприятий.

Источники и литература

1. Архипова Е. А. Повышение устойчивости и надежности деятельности строительного предприятия в условиях ограниченности инвестиционных ресурсов : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / Е. А. Архипова. – Санкт-Петербург, 2001. – 171 с.
2. Винокурова С. А. Резервы повышения экономической надежности промышленного предприятия : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / С. А. Винокурова. – Саратов, 2004. – 182 с.
3. Егоров В. Н. Функциональный подход к изучению экономических проблем надежности производства / В. Н. Егоров, Д. И. Коровин. // Личность. Культура. Общество. – М. : РАН, Национальная Академия Наук Беларуси, 2003. – Вып. 3, Т. 5. – С. 9-28.
4. Егоров В. Н. Экономические проблемы надежности производственных систем / В. Н. Егоров. – М. : Легпробьтиздат, 1990. – 80 с.
5. Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – М. : РИА "Стандарты и качество", 2004. – 408 с.
6. Кабанов В. Н. "Ресурсная концепция" в интегральной оценке критерия экономической надежности промышленной организации [Электронный ресурс] / В. Н. Кабанов, С. Н. Михайлов. – Режим доступа к сайту : <http://bposd.ru/publ/19-1-0-915>
7. Львов Ю. А. Оценка надежности производственных систем / Ю. А. Львов, Г. В. Платова, О. С. Канивец // Имитационные экономико-математические модели производственных процессов. – Ярославль, 1980. – С. 18-24.
8. Малышева А. Я. Влияние рисков маркетинговой деятельности на уровень надежности предприятий : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / А. Я. Малышева. – Иваново, 2000. – 187 с.
9. Меркулова Е. Ю. Управление экономической надежностью производственных систем методами диагностики : дис. . доктора экон. наук : спец. 08.00.05 / Е. Ю. Меркулова. – Тамбов, 2007. – 399 с.
10. Портер М. Международная конкуренция / М. Портер. – М. : Междунар. отношения, 1993. – 896 с.

11. Рябцев А. А. Организационно-экономическое обеспечение надежности функционирования финансово-промышленных систем [Электронный ресурс] / А. А. Рябцев. // Экономический журнал. – 2001. – № 2 (2). – Режим доступа к сайту : http://economicarggu.ru/2001_2/10ryabtsev.shtml
12. Тимофеев Р. А. Оценка экономической надежности предприятия на основе рационального управления топливно-энергетическими ресурсами : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / Р. А. Тимофеев. – Новгород, 2005. – 159 с.
13. Труханов В. М. Новый подход к обеспечению надежности сложных систем / В. М. Труханов. – М. : Спектр, 2010. – 247 с.
14. Шумилова Ю. А. Управление надежностью экономики предприятия на основе диагностики его состояния : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / Ю. А. Шумилова. – Тюмень, 2003. – 170 с.
15. Экономико-математический энциклопедический словарь / [гл. ред. В. И. Данилов-Данильян]. – М. : Большая Российская энциклопедия : Издательский дом "Инфра-М", 2003. – 688 с.

Тихонова Н.И., Маврина Н.С., Милюкова К.В.

УДК 658.56

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Аннотация.** В статье проведен анализ проблем качества обслуживания в гостиницах, отмечая актуальность данной проблемы. Рассмотрена структура модели качества обслуживания.*

***Ключевые слова:** гостиничное обслуживание, услуга, модель качества, гостиница, конкурентоспособность.*

***Анотація.** У статті проведений аналіз проблем якості обслуговування в готелях, відзначаючи актуальність даної проблеми. Розглянуто структуру моделі якості обслуговування.*

***Ключові слова:** готельне обслуговування, послуга, модель якості, готель, конкурентоспроможність.*

***Summary.** The article analyzes the problems of quality of service in hotels, noting the urgency of the problem. Examined the structure of the model of service quality.*

***Keywords:** hotel service, the service quality model, hotel, competitiveness.*

Сектор гостиничных услуг является одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики Украины. Ненасыщенные рынки гостиничных услуг разного уровня представляют собой прекрасную возможность для отельных операторов уверенно войти на украинский рынок и проводить политику расширения своего влияния в отрасли.

На современном этапе развития мировой туристической деятельности проблема качества в гостиничном обслуживании очень важна в сфере услуг, а также в управленческой сфере, так как от этого зависит не только популярность и репутация средств размещения, их уровень развития, предоставление спектра услуг для населения, но и конечная цель – получение прибыли и повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия.

В течение последних пяти лет в Украине наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные компании сферы гостеприимства, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Однако, количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и до настоящего времени отечественные гостиницы существенно проигрывают в качестве обслуживания своим зарубежным конкурентам.

Такая разница в обслуживании стремительно усиливается по мере удаления от основных туристских центров. Далеко не во всех городах Украины, и, в частности, Крыма, есть гостиницы, которые могут предложить высокий уровень комфорта. В связи с этим, проблема качества гостиничного обслуживания является актуальной.

Целью работы является анализ проблем качества гостиничного обслуживания и подходы к их решению.

По расчетам экспертов, Украине требуются несколько гостиниц среднего класса (двух- и трехзвездочные), стоимость проживания в которых не превышала бы 30-35 евро в сутки. Необходимо создать и сеть молодежных гостиниц, которые достаточно популярны во всем мире. Что касается комфортабельных отельных комплексов, то каждый город с населением более миллиона человек, если он рассчитывает на значительные потоки иностранных гостей, должен иметь хотя бы несколько четырехзвездочных гостиниц.

Данная тема является частью общей проблемы эффективного функционирования гостиничного хозяйства всей Украины. Немаловажным аспектом её решения является устранение низкого качества обслуживания, тенденции которого обуславливают многочисленные негативные явления в гостиничной сфере.

Модель обеспечения качества услуг [1] определяет качество услуги как совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько типов качества.

Первый тип качества понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у