

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ**

**Бусигін М.**

*Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»,  
м. Харків*

В роботі розглянуто питання підвищення рівня конкурентоспроможності підприємств сфери послуг. Сучасна економічна ситуація потребує від підприємства негайного реагування на зміни в господарській ситуації з метою підтримання стабільного фінансового стану і поліпшення функціонування підприємства згідно зі зміною кон'юнктури ринку. Саме тому одним із найважливіших питань є підвищення ефективності використання сучасних інструментів у процесі забезпечення конкурентоспроможності на ринку послуг.

Важливою особливістю послуги як економічного блага є те, що вона характеризується непостійністю якості. Це властивість обумовлюється тим, що в наданні послуги задіяний «живий» персонал, схильний до коливань настрою, втоми і т.ін. Крім того, використання «живих» співробітників веде до того, що клієнт може, в разі задоволення їх роботою, відчувати лояльність саме до конкретних працівникам, а не до сервісному підприємству; в результаті, в разі звільнення цього співробітника і переходу його в іншу організацію, клієнт може піти за ним.

Обидва ці фактори несуть негативні наслідки. По-перше, неякісне надання послуги в силу прояву людського фактора тягне за собою незадоволеність клієнта і ризик фінансових втрат для підприємства. По-друге, з загальних соціально-економічних позицій, виникає небажана ситуація неповного задоволення запитів клієнта. По-третє, лояльність клієнта працівникові ставить, до певної міри, підприємство в залежність від цього працівника, і створює ризик втрати частини клієнтської бази в разі його звільнення. Рішенням зазначених проблем могла б стати автоматизація процесу надання послуги.

Розвиток технологій розширює потенціал застосування засобів автоматизації в сервісній діяльності. Впровадження цих коштів йде від послуг з низьким рівнем персоналізації до послуг з високим рівнем персоналізації.

Отже ефективність управління та підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери послуг безпосередньо залежить від активного впровадження і використання різноманітних сучасних засобів автоматизації (спеціалізованих програмних продуктів, Інтернет-порталів, CRM-систем тощо). На базі проведеного дослідження можна визначити наступні основні напрямки підвищення ефективності функціонування підприємств сфери послуг в умовах сервісної економіки за умов активного використання інформаційних технологій: підвищення оперативності розміщення та пошуку інформації, активізації просування та збуту послуг, підвищення рентабельності роботи з клієнтами, рівня якості їх обслуговування.