Таблиця 1

Класифікування систем взаємодії у інноваційних процесах

Ознака	Види
За рівнем управління	– внутріорганізаційні – регіональні – міжрегіональні\ – міждержавні – національні – міжорганізаційні
За завданнями у інноваційній інфраструктурі	– фінансове забезпечення – захист ОІВ – комплексне забезпечення – кадрове забезпечення
За місцем у інноваційній системі	– створення попиту на інновації – формування пропозиції інновацій – провайдинг інновацій
За кількістю учасників	– моносистеми – мультисистеми
За типом конкурентних відносин	– змішане – спільне використання ресурсів – обмін ресурсами
За етапами ІП	– на етапах наукових досліджень – на етапах впровадження та комерціалізації – на всіх етапах
За функціональними сферами	– закупівлі та співпраця з постачальниками – дослідження та розробка нових продуктів, послуг та технологій – освоєння виробництва та виробництво – маркетинг, дистрибуція та комерціалізація

Мамчин М.М.
Національний університет «Львівська політехніка»

НАПРЯМИ ВИХОДУ ПІДПРИЄМСТВ HoReCa З КРИЗОВОГО СТАНУ

HoReCa охоплює ряд галузей, пов’язаних з індустрією гостинності і громадського харчування. Ринок HoReCa настільки широкий, що неможливо точно перелічити кількість ресторанів, барів, кафе-клубів, інших компаній у сфері надання послуг що входять в даний сегмент, а також важко назвати кількість підприємств, які обслуговують зазначений ринок. HoReCa охоплює значну частину сфери послуг і канал збуту товарів з безпосереднім споживанням товару на місці продажу [1].

В сучасному постіндустріальному суспільстві значення послуг невпинно зростає, оскільки споживачі готові збільшити свої витрати на розваги, мандрівки, отримання нових вражень і т.п., зменшуючи при цьому витрати на матеріальні цінності [2]. Стрімкий розвиток HoReCa суттєво впливає і на розвиток суміжних галузей, зокрема виробництво обладнання для готелів і ресторанів (напр. для кухні, прибирання), послуг (пошиття уніформи, клінінг) і т.д. До сьогодні індустрія HoReCa характеризувалась багатомільярдними оборотами і вважалась однією із найперспективніших сфер підприємницької діяльності. Однак, останні події пов’язані із світовою пандемією короновірусу різко негативно позначились на діяльності всіх підприємств, які безпосередньо чи опосередковано пов’язані із індустрією

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

HoReCa. Лише за перші чотири тижні карантину втрата оборотів у ресторанному бізнесі склала 61%, у кафе – 27%, і у барах – 58%. В подальшому ці втрати тільки зростали. Часткове послаблення карантину по суті не зможе забезпечити відновлення прибутковості і значна кількість підприємств цієї сфери змушена буде припинити свою діяльність. Проте існуючі тенденції, які спостерігались останніми роками і попит на подібні послуги послужать стимулом для відродження даної галузі в післякарантинний період, оскільки в подальшому прогнозується збільшення купівельної спроможності і зростання ділової активності населення, в свою чергу викликаної загальним прискоренням ритму життя. При цьому, слід наголосити, що у відродженні HoReCa-індустрії особливу роль відіграє забезпечення якості роботи персоналу для задоволення потреб клієнтів. По суті, основний процес у HoReCa пов'язаний із розвитком і удосконаленням сервісу і якості обслуговування, а це вимагає залучення кваліфікованих фахівців, оскільки для споживача дуже важливо і як його зустріли, як швидко прийняли, якісно виконали замовлення, наскільки дружню атмосферу створили і т.д.

Отже, підприємцям сфери HoReCa особливу увагу необхідно звернути на підвищення ефективності роботи персоналу і розуміти що потрібно постійно проводити навчання всіх рівнів працівників – від простих виконавців, щоб вони не тільки знали свої безпосередні обов’язки, але і відповідали вимогам корпоративної культури, до менеджерів, які мають вміти організувати безперебійне функціонування бізнесу, швидко реагувати на непередбачувані ситуації, ефективно вирішувати можливі конфлікти з клієнтами [3].

1. Что такое ХоРеКа (HoReCa). URL:http//gastrorad.ua>cho-takoe-horeca.

2. ФМ в HoReCa. Как управлять процесами fasility managament в сферах общественного питания и гостиничного хазяйства. URL:http//shen.ua>obzor-i-analitica-otrasli>facility-management-v-horeca.

3. Что такое HoReCa? URL:http//vsetreningi.ru>schools>hor

Мамчин М.М., Матвій І.Є.
Національний університет «Львівська політехніка»

АУТСОРСИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ: ЗА І ПРОТИ

Високі темпи розвитку технологій, процес глобалізації, економічна нестабільність і необхідність оптимізації ресурсів призводять до зростання популярності аутсорсингових послуг в світі.

Ринок аутсорсингових послуг показує значне зростання в світовому масштабі практично у всіх секторах економіки. Варто зазначити, що найбільша частка глобального доходу від аутсорсингу припадає на IT-сферу, аутсорсинг бізнес-процесів дає галузі значно меншу частку, ніж IT-аутсорсинг, генеруючи, відповідно, $62 млрд. та $23,6 млрд. [1].

Аутсорсинг бізнес-процесів (англ. Business process outsourcing (BPO)) – це вид аутсорсингу, який передбачає передавання третій стороні – надавачеві послуг відповідних повноважень зі здійснення операційної діяльності та відповідальності за певні бізнес-функції (або процеси) [2].

Аутсорсинг бізнес-процесів (послуги в сферах бухгалтерського обліку, найму персоналу, маркетингових досліджень, обробки первинної інформації) має високі темпи зростання. Журнал “Fortune” стверджує: як мінімум 90% сучасних підприємств використовують аутсорсинг хоча б одного бізнес-процесу [1].

Відповідно, за оцінками експертів компанії Gartner, на ринку аутсорсингу BPO фіксується щорічне зростання на 10-12%. Найдинамічніше цей ринок розвивається в Європі (14,7% щорічно). За іншими оцінками, щорічне світове звернення до послуг аутсорсингу бізнес-процесів зростає на 16,5% [1].

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua