

інженерними розробками.

Таким чином, правильне поєднання в одному цілому основних факторів і аспектів діяльності підприємства – фінансових, організаційних, технологічних, економічних – вимагає, щоб даний процес відбувався на міцній основі раціонального управління операціями.

#### *Література*

1. Volkova M. and Troian V. (2021), "Operational management in the enterprise management system", *Ekonomika ta derzhava*, vol. 6, pp. 82 – 85.

2. Russell S. R. and Taylor B. W. (2010), *Operations management: Creating value along the supply chain*. 7-ed., John Wiley & Sons, Inc., N.-Y, USA.

### **УДК 338**

*Д.Р. Потапенко, студент 401-ЕМ  
Наук. керівник – д.е.н., доц. Л.М. Болдирєва  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»*

## **УПРАВЛІННЯ ОПЕРАЦІЯМИ ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ПОСЛУГ**

Сфера послуг підпорядковується єдиним економічним законам. Теорія і практика економіки сфери послуг сьогодні можуть існувати окремо один від одного. Оскільки послугами вважаються управління фінансовими активами замовника, наприклад навчання. Об'єкти і результати у цих випадках істотно розрізняються. Проте, вони з повним правом можуть називатися послугами відповідно до практики, що склалася.

Надання і споживання послуги може бути одночасним. Як правило, послуга має індивідуальний характер надання і споживання. У сфері послуг висока частка ручної праці, якість якої залежить від майстерності персоналу. Виконавець послуги, як правило, не є власником результату послуги.

Згідно з визначенням Американської маркетингової асоціації послуга – це діяльність, користь чи задоволення, які продаються окремо або пропонуються разом з продажем товарів.

Об'єктом дослідження обрано одне з найстаріших підприємств комунального господарства України КП ПОР «Полтававодоканал», яке оснащено сучасними технологіями, має автоматичне обладнання, надійність його робіт та стабільність цілодобової подачі води споживачам. Все, що відбувається на КП ПОР «Полтававодоканал» та його районних дільницях можна побачити на моніторах.

КП ПОР «Полтававодоканал» забезпечує безперебійне водопостачання мешканців та підприємств міста Полтава, відведення господарсько-побутових, виробничих стоків та їх очистку.

Джерелом господарсько-питного водопостачання є артезіанські води сеноман-нижньокрейдяного горизонту, який залягає на глибині 400 – 800 м. Водопровідна мережа тільки в місті Полтаві становить 666,68 км [1]. В цілому підприємство обслуговує 850,9 км водопровідної мережі. Спочатку рідина потрапляє у резервуар питної води об'ємом у 12 тис. кубометрів, а звідти – до насосної станції, де знаходяться сучасні гучні насосні агрегати.

КП ПОР «Полтававодоканал» надає послуги з централізованого водовідведення мешканцям та підприємствам міста Полтава та 8-ми населених пунктам – м. Карлівка, смт. Машівка, смт. Шишаки, смт. Опішня, м. Кобеляки, см. Котельва, смт. Нові Санжари, с. Стасі [1]. Водопостачання населених пунктів здійснюється за допомогою 9-ти водозабірних майданчиків. Для створення необхідного запасу води та регулювання її подачі в місто побудовано 14 резервуарів чистої води загальним об'ємом 50162 м<sup>3</sup> [1].

Для зручності абонентів КП ПОР «Полтававодоканал» працює call-центр. Більшість питань ви можете вирішити дистанційно, без особистого відвідування служби обліку і реалізації отримати [1]: 1) консультацію щодо тарифів та нормативів; 2) інформацію про: стан розрахунків, зміну власника особового рахунку чи зареєстрованих осіб, порядок укладання договору на послуги і виконання перевірки приладів обліку (замовити перевірку).

Показники аналізу показали, що середня вартість власного капіталу КП ПОР «Полтававодоканал» у 2020 р. збільшилась порівняно з 2018 р. на 238771,5 тис. грн. або на 78,15 %, а порівняно з 2019 р. зменшилась на - 4156 тис. грн. або 0,87 %.

Рівень середньої вартості сукупного капіталу на КП ПОР «Полтававодоканал» у 2020 р. склала 868045 тис. грн. або 37,94 %, що на 238771,5 тис. грн., більше, ніж у 2018 р., і на 4086 тис. грн. або на 0,47 % більше, ніж у 2019 р.

В динаміці ресурсів КП ПОР «Полтававодоканал» за 2018-2020 рр. також спостерігаються зміни, зокрема, показники показали, що у 2020 році рівень: середньорічної вартості основних засобів дорівнював 533616 тис. грн, що більше на 153720.5 тис. грн або на 40,46 % проти 2018 року і на 5969,5 тис. грн або на 1,13 % проти 2019 року; середніх залишків оборотних засобів дорівнював 321225 тис. грн, що більше на 2737,5 тис. грн або на 96,87 % проти 2018 року, але менша на 353,5 тис. грн або на 5,97 % проти 2019 року; середньооблікової чисельності штатних працівників склав 1071 особу, що на 29 осіб або на 2,87 % більше проти 2018 року і менше на 51 особу або на 4,67 % проти 2019 року.

Результати проведених розрахунків групи економічних показників КП ПОР «Полтававодоканал» показали, що у 2020 році рівень чистого доходу (виручка) від реалізації продукції характеризується рівнем 307222 тис. грн., що більше на 52561 тис. грн. або на 20,64 % проти 2018 року і на 3306 тис. грн. або на 1,09 %, у порівнянні з 2019 роком.

Обсяг реалізованої продукції, робіт, послуг у 2020 році збільшився на

52561 тис. грн. або на 20,64 % порівняно з 2018 роком і на 3306 тис. грн або на 1,09 % проти 2019 року.

Сфера послуг ставить перед операційним менеджером цілий ряд проблем, які або занадто складно вирішуються, або є несуттєвими в умовах виробничої діяльності. Такі проблеми пов'язані в основному з присутністю в операційному процесі самого покупця [2].

Таким чином, у сфері послуг має місце збіг процесів виробництва і споживання в часі. Для сфери послуг притаманна висока ступінь взаємодії зі споживачем, а також характерні трудомісткі операції, які вимагають значних фізичних і розумових затрат праці персоналу, що надає послуги. Такі операції важко стандартизувати і автоматизувати, тому виконувати їх має висококваліфікований персонал.

#### *Література*

1. Офіційний сайт КП ПОР «Полтававодоканал». URL: <https://www.vodokanal.poltav.a.ua>.

2. Гриненко В.В., Браташ М.А. Конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент та адміністрування (Операційний менеджмент)». Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 130 с.

**УДК 330**

*А.О. Чайкіна, к.е.н.,  
Шабіб Карім, студент*

*Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»*

## **ІННОВАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ТА ЙОГО РОЛЬ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

Інновації стали невід'ємною частиною сучасних підприємств, особливо тих, хто намагається отримати нові конкурентні переваги в сучасних швидкозмінних умовах господарювання. У зв'язку з цим зростає важливість впровадження інноваційного менеджменту, який має бути направлений на управління інноваційним потенціалом підприємства.

Історично доведено, що інновації в економіці виступають як основний фактор підвищення ефективності виробництва, відіграють важливу роль у збільшенні обсягів виробництва та продажу. Інноваційна діяльність підприємства є джерелом розвитку лише в разі активної, а іноді «агресивної» стратегії просування, а також гарантування створення сприятливого середовища для нових продуктів, технологій та ініціювання послуг.

Управління інноваційним потенціалом нерозривне з поняттям «інноваційний менеджмент» і вирішує питання планування та впровадження інноваційних стратегій сталого розвитку підприємства.