

Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ імені Івана Пулюя, академіка НАН України М.Г.Чумаченка «Інновації: соціально-економічні та безпекові стратегії розвитку» ТНТУ імені Івана Пулюя, (Тернопіль, 23 березня 2018 року)

УДК 364.2

Андрушків Б.М., Паляниця В.А., Погайдак О.Б., Ціх Г.В.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

УДОСКОНАЛЕННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ СЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ТА СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНИХ РЕФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

Andrushkiv B.M., Palianytsia V.A., Pohaidak O.B., Tsikh H.V.

IMPROVEMENT OF THE RELATIONSHIP BETWEEN STRUCTURAL SUBSIDIES OF SERVICE COMPANIES AND CONSUMERS OF SERVICES IN THE CONDITIONS OF GENERALIZED REFORMATION PROCESSES

Багатогалузеві сервісні та промислові підприємства в системі виробничих відносин в умовах адміністративно-територіальної та окремих галузевих реформ національного господарства, адаптації економіки до вимог і стандартів ЄС відрізняються складністю господарського механізму, багатоплановістю вимог. Необхідно відзначити, що багато з них зумовлено не лише зростаючим попитом на продукцію, роботи та послуги, що обумовлює різноманітність функцій структурних підрозділів обслуговуючих підприємств та споживачів послуг, а й якісними вимогами до них. У цій ситуації необхідний і особливий психолого-аналітичний підхід, при тому не лише до удосконалення взаємовідносин у тій чи іншій системі, а й розробки питань комплексного управління, прийняття управлінських рішень. Наприклад, у сфері якості, яка забезпечує не лише високий рівень продукції та послуг, а й підвищує їх конкурентоспроможність. Таким чином ефективність управлінських рішень у цій царині може забезпечити згадану двосдину ефективність. Упровадження згаданого підходу обумовлює обставини, за яких забезпечується функціонування всіх основних зв'язків та умов, опосередковано пов'язаних з безліччю чинників, що впливають на якість обслуговування та ефективність реалізації адміністративно-територіальної та окремих галузевих реформ національного господарства у відповідному ланцюзі: держава – обслуговуюче підприємство – споживачі продукції, робіт та послуг. Реалізація цього підходу в умовах реформування, з урахуванням специфіки та вимог споживачів, забезпечує системність цього процесу.

Потрібно зауважити що Кузьмак О.І., Погайдак О.Б., Шерстюк Р.П. у своїй праці «Класифікація умов та чинників, що формують взаємовідносини структурних підрозділів обслуговуючого підприємства та споживачів промислового характеру» розглядали проблеми застосування інноваційних підходів до розв'язання складних задач організації взаємовідносин у сфері сервісного обслуговування. Тим часом реалізація цих процесів в умовах адміністративно-територіальної та інших галузевих державних реформ, розробка підходів до їх вирішення з урахуванням думки та позиції споживачів залишилися за полем зору згаданих науковців.

Реалізується вказаний підхід шляхом вивчення як особливостей, так і специфічних умов функціонування промислового підприємства, наявних можливостей підприємств комунально-побутового обслуговування, їх обліку в управлінні і плануванні заходів щодо вдосконалення якості послуг на базі досягнутого практичного вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Умови функціонування територіальних структурних підрозділів підприємств комунального господарства, обслуговування можна розділити на загальні і специфічні. Загальними є такі умови, коли послуги надаються (виробляються у формі продукції,

робіт та послуг) і послідовно реалізуються в межах однієї території (регіону).

Специфічними умовами функціонування підрозділів – упровадження заходів, що підвищують якість обслуговування, є: невелика кількість працівників структурних підрозділів і великий відсоток у ньому чергового обслуговуючого персоналу; зіткнення з широким колом споживачів, у т.ч. промислових підприємств, установ і організацій; виконання послуг в неробочий час – обслуговування певного контингенту за місцем проживання замовників, споживачів; залежність потреби в робочій силі від зростання обсягу робіт, кількості обслуговуваних об'єктів, основних фондів і лише в окремих випадках – від рівня автоматизації і механізації виробничих процесів обслуговування.

Виконана класифікація стає виключно актуальною в умовах реалізації адміністративно-територіальної реформи і повинна передбачати застосування інноваційної компоненти.

Особливістю функціонування структурних підрозділів у цих умовах, є також те, що в переліку виконуваних ними робіт у більшості випадків відсутні загальні риси. Наприклад, основні функції працівника водопровідно-каналізаційного господарства не співпадають з функціями працівників підрозділу з обслуговування лінії вуличного електроосвітлення міста. Деякі роботи мають суспільну форму (робота з вуличними, будинковими комітетами тощо).

Необхідно погодитись, що на даний час державна політика України у цій сфері має орієнтуватися на різні моделі інноваційного розвитку залежно від стану науково-технічного потенціалу і конкретних проблем, що постають як перед суспільством, сферою обслуговування, так і безпосередньо підприємствами, але всі вони повинні бути скеровані на вимоги цивілізованого світу та Європейські стандарти.

Ці та інші обставини обумовлюють необхідність розробки відповідної скоординованої в загальнодержавному, галузевому і регіональному планах інноваційної стратегії розвитку згаданих взаємовідносин на міні-, макро- та мезорівнях. Загалом на практиці до уваги слід брати такі відомі види інноваційних стратегій:

- традиційна (прагнення тільки до підвищення якості виготовлюваних виробів, що в довгостроковій перспективі є гарантією відставання підприємства спершу в техніко-технологічному, а потім і в економічному аспектах);

- опортуністська (коли зусилля підприємства спрямовані на пошук такого виду продукції, який не потребує особливих витрат на дослідження і розробку, але дає змогу виробникові упродовж певного періоду одноособово бути присутнім на ринку;

- імітаційна (набуття нової технології через закупівлю ліцензій в інших. Це дешевше й надійніше, ніж власні розробки та витрати на нові винаходи. Така стратегія досить успішна, проте для освоєння оригінального продукту розумової праці, що створює монопольну ситуацію, потрібна висока кваліфікація фахівців і постійна підтримка досягнутого рівня);

- оборонна (це досить витратомістка стратегія щодо підвищення технічного рівня виробництва, упровадження досліджень і розробок якої не претендує на провідні позиції в певній галузі, а полягає в тому, щоб не відставати від інших у техніко-технологічному розвитку);

- залежна (коли дрібні підприємства виконують замовлення найбільших щодо виробництва нового продукту або виробничого методу);

- наступальна (ця стратегія полягає в завоюванні першого місця на ринку. Вона вимагає наявності фахівців високої кваліфікації, проведення великої організаторської роботи, але й має ряд переваг).

Таким чином налагодження взаємовідносин у сфері сервісно-виробничого обслуговування, використання інноваційного підходу справді може служити основою підвищення як конкурентоспроможності її продукції, робіт та послуг на вітчизняному і міжнародному ринках (у т.ч. і у ЄС), так і конкурентоспроможності обслуговуючих підприємств при умові комплексної реалізації адаптивно-трансформаційних процесів, наявних методичних та програмно-цільових підходів.

Ці причини обумовлюють необхідність глибокого аналізу функцій обслуговуючих підприємств, класифікації результатів їх діяльності з метою визначення місця в загальному процесі організації взаємовідносин виробничої сфери, споживачів та сфери обслуговування, для вироблення ефективних управлінських рішень на основі встановлених показників, засобів контролю та відповідальності у кожному конкретному випадку.

Список використаних джерел:

1. Андрушків Б.М., Шерстюк Р.П. Основні напрями (компоненти) розвитку вітчизняних підприємств як складової організаційного процесу економічних реформ України (на прикладі туристично-рекреаційної та готельно-ресторанної справи) / Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 25 листопада 2016 року). – Х.: ХНАДУ. – Т. 3. – с. 90-92.

2. Андрушків Б. М. Ефективне управління інноваційними, ресурсними та логістично-маркетинговими чинниками забезпечується використанням багатокомпонентної моделі / Б. Андрушків, Р. Шерстюк, В. Паляниця // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції „Інноваційні засади управління підприємствами в умовах сталого розвитку“, 25 березня 2016 року – Т., 2016 – С. 127-128.

3. Андрушків Б. Теоретичні засади організації внутрігосподарського партнерства та управління соціогуманітарною сферою в умовах промислового підприємства [Електронний ресурс] / Богдан Андрушків, Ольга Погайдак, Наталія Слободян // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2014. –Вип. 1 (10). –С. 8-21. –Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2014/14abmupp.pdf>.

4. Інноваційні засади управління підприємствами в умовах сталого розвитку: Матеріали П'ятої Всеукраїнської п науково-практичної конференції (Тернопіль, 25 березня 2018 року МОН України, ТНТУ ім.. Івана Пулюя) – Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2016. –146 с.

5. Нагорняк Г.С. Дослідження чинників впливу на рівень конкурентоспроможності вітчизняних закладів сфери готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі / Г.С. Нагорняк, Л.Я. Малюта, Р.П. Шерстюк // Економіка і управління. - №3(71). – 2016. – С. 77-86.

6. Шерстюк Р. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті [Електронний ресурс]/ Г. Нагорняк, Л. Малюта, Л. Мельник, Р. Шерстюк // Соціально-економічні проблеми і держава. –2017. – Вип. 1(16). –С. 148-158. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.

7. Шерстюк Р.П. Багатокомпонентний підхід до управління інноваційними, ресурсними та логістично-маркетинговими чинниками для ефективної діяльності промислового підприємства / Р. Шерстюк // Матеріали VI всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка „Інноваційний розвиток: стратегічний погляд у майбутнє“, 06 квітня 2017 року. – Т. : ФОП Паляниця В. А, 2017. –С. 73.