

*Матеріали VIII-ої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України М.Г.Чумаченка «Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування» ТНТУ імені Івана Пулюя, (Тернопіль, 28 березня 2019 року)*

## **УДК 332.1**

**Погайдак О.Б., Кирич Н.Б., Андрушків Б.М., Ратинський В.В.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

### **УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ В УМОВАХ АДМІНІСТРАТИВНО-ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ РЕФОРМИ (НА ПРИКЛАДІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄДНАНЬ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД ТЕРНОПІЛЬЩИНИ)**

**Pohaidak O.B., Kyrych N.B., Andrushkiv B.M., Ratynskiy V.V.**

### **IMPROVEMENT OF SERVICE MANAGEMENT IN CONDITIONS OF ADMINISTRATIVE TERRITORIAL REFORM (THE EXAMPLE OF INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT OF ACTIVITY OF THE TERNOPIIL REGION TERRITORIAL COMMUNITIES)**

Розробка та реалізація локальних бізнес - планів розвитку обслуговуючих підприємств в т.ч. у сфері туристично-рекреаційного і готельно-ресторанного бізнесу в умовах об'єднань територіальних громад Тернопільщини є одним із пріоритетних напрямів розвитку регіональної економіки. Необхідно сказати, що організація ефективного використання, в цих умовах, наявних можливостей та ресурсів, для розвитку згаданого туристично-рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування за Європейськими взірцями, в Україні пов'язане з організацією навчальних процесів, глибоким усвідомлення мети адміністративно-територіальної реформи та використанням великого обсягу інформації і наявних засобів їх комунікативного забезпечення. Її повнота і якість суттєво впливають на можливість досягнення триєдиної мети: задоволення потреб населення в туристично-рекреаційному та готельно-ресторанному обслуговуванні, зміцненні, за рахунок цих чинників, економіки територіальної громади і ...держави.

Актуальність проблематики обумовлена слабкою рекламою та недостатністю висвітлення окремих можливостей Тернопільщини (унікальність території, 30 тис. пам'яток історії культури та старовини, наявність лікувально-оздоровчих закладів курортного типу, лікувальних вод, грязей ін.) [4]. Через обмеженість інформації, не представляється можливим створити сприятливий клімату для залучення інвестицій у розвиток цієї сфери. Крім того, ігнорування комунікативним забезпеченням, власне в постконфліктних умовах, може призвести до помилкових прогнозів, необґрунтованих висновків і рішень тощо. Тому у комунікативно-інформаційному забезпеченні туристично-рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування територіальної громади важливо знати, які дані потрібні для організації реклами, управлінських процесів і де їх можна знайти. Вивчити характер та джерела інформації, а також підрозділи, що відповідають за їх підготовку.

Як відомо, для пошуку необхідної інформації використовують різні джерела та найчастіше систему «Інтернет», енциклопедичні словники, статистичні збірники, моніторинги. Обробляють необхідні дані за допомогою сучасних засобів автоматизованої обробки інформації. Нині з'являються фірми, які спеціалізуються на зборі й акумулюванні інформації щодо стану та перспектив розвитку ринку туристично-рекреаційних та готельно-ресторанних послуг. Тим часом, в умовах об'єднаних територіальних громад, на даний час, такі формування відсутні. До речі, використання такої інформації, в умовах адміністративно-територіальної реформи, дає змогу не лише підвищити рівень обґрунтованості управлінських рішень, які стосуються оцінювання туристично-рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування

ринку, маркетингової діяльності та конкурентів, а і полегшує формування стратегії розвитку громади і краю.

Територіальна ідеологія побудови єдиного інформаційного середовища у туристично–рекреаційній та готельно-ресторанній діяльності відбувається за окремим сценарієм. Необхідно враховувати що як глобалізація економіки, яка супроводжує ці процеси, так і антитерористична операція яка триває п'ятий рік, розширення зовнішньоторговельного обороту, реалізація потужного транзитного потенціалу вимагають нових підходів до розвитку інфраструктури, нових високоефективних технологій надання транспортних послуг, розвитку інфраструктури, туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування ін.

Наприклад, до першочергових завдань інформаційно-комунікаційного забезпечення об'єднаної територіальної громади її різних видів діяльності в т.ч. туристично-рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування, торгівельних послуг ін, ефективність яких виражається у скороченні витрат, підвищенні якості послуг тощо. Джерелом інформації, яка потрібна для ефективного використання інноваційного потенціалу, туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування в умовах адміністративно-територіальної реформи і відповідно в умовах добровільного об'єднання територіальних громад є велика кількість даних які пов'язані з ефективністю діяльності суб'єктів транспортної логістики, експедиторів, перевізників, вантажних агентів, туристичних фірм, підприємств, митних і логістичних посередників, банків, страхових компаній. Організація інформаційно-комунікаційного обміну між переліченими суб'єктами органами місцевого самоврядування та державними структурами, контролюючими органами і навіть координація їхньої особистої взаємодії є завданням комунікативно-інформаційного забезпечення . Несвоєчасне отримання достовірної та повної інформації як від учасників господарської діяльності загалом так і туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування зокрема призводить знову ж таки до зниження якості послуг, дублювання функцій, збільшення обсягу паперової документації і термінів прийняття управлінських рішень.

Здійснити повноцінне сервісне обслуговування споживачів, переміщення пасажирів (членів об'єднаної територіальної громади) у певний пункт по оптимальних маршрутах, в задані терміни з найменшими витратами, виконання певних послуг допоможе оперативна інформація та прийняття на її основі превентивних управлінських рішень. Ефективне інформаційно-комунікативне забезпечення процесів туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування дозволяє істотно знизити рівень загальних витрат і домогтися нової якості послуг. В умовах адміністративно-територіальної реформи ці ефекти відбиваються не лише на економіці краю а і на економіці, держави загалом. Найважливішим чинником, що впливає на досягнення цієї ефективності, є взаємодія інформаційно-комунікативних систем усіх суб'єктів туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного ланцюжка, процесу обслуговування, формування масиву інтегральної інформації про стан інфраструктури, транспорту, та потреби споживачів на всіх етапах виконання послуг: в т.ч. перевезення, медичне обслуговування, харчування ін. Суттєвий вплив на ефективність інформаційно-комунікативних систем має створення і впровадження інноваційних компонент автоматизованої системи управління господарським комплексом територіальної громади яке спрямоване на забезпечення зазначеної взаємодії [2].

Зроблені з метою формування Єдиного інформаційно-технологічного простору спроби інтеграції баз даних, технологій та інформаційно-комунікаційних систем учасників транспортно-логістичних процесів, який завжди виявляються успішними: заважає відсутність нормативно-правових основ роботи регіональних (територіальних)

служб і учасників туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного обслуговування, як наслідок, відсутність засобів створення регіональної зацікавленості скоординованого, ефективно працюючого механізму управління має місце не раціональне використання туристично–рекреаційних та готельно-ресторанних ресурсів.

У найрозвиненіших Європейських країнах діяльність організаторів туристично–рекреаційних та готельно-ресторанних процесів, туристичних фірм, екскурсиводів суворо регламентується, і забезпечуються механізмами ліцензування роботи та сертифікації послуг що значно полегшує рекламну та інформаційно-комунікаційну компанію..

Таким чином в умовах об'єднаних територіальних громад пропонується впровадити ефективну систему комунікативно-інформаційного забезпечення, яка без сумніву сприятиме ефективності використання інноваційного потенціалу, всіх засобів та наявних регіональних ресурсів та в кінцевому рахунку, результативності суб'єктів туристично–рекреаційного та готельно-ресторанного бізнесу, більш повному задоволенню потреб споживачів та загалом підвищенню життєвого рівня населення у відповідності до Європейських стандартів.

#### **Список використаних джерел:**

1. «Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку (видання друге зі змінами, доповнене). – Тернопіль. «Терно-граф». 209.-976 стор
2. Андрушків Б. М. Інноваційно-комплексні шляхи розвитку малого підприємництва / [Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І.Ю. Крамар та ін.]. – Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя, 2011. – 340 с.
3. Андрушків Богдан., Кирич Наталя, Погайдак Ольга ін.. Вектори соціально-економічного розвитку сільських населених пунктів в умовах адміністративно-територіальної реформи.- Тернопіль, ФОП Паляниця В.А., 2019,- 414 с.
5. Андрушків Богдан., Кирич Наталя, Погайдак Ольга ін. «О, прекрасні дива твої Україно. Феномен історичних, природничих, національно-етнографічних та патріотичних традицій Тернопілля».- Тернопіль. Посібники і підручники, 2004.- 264 с.
6. Кирич Н.Б. Організаційні механізми реалізації стратегії підвищення фінансово – господарської стабільності підприємства // Матеріали X наукової конференції ТДТУ імені Івана Пулюя, Тернопіль, 17 – 18 травня. – Тернопіль: ТДТУ, 2006. – С. 249.
7. Кузьмак Олег Євроінтеграційні напрями комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств України в умовах економічних реформ.. – Тернопіль: Терно-граф, 2016. 432 с.
8. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти)/0.0. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2002.
9. Федорченко В.К. Туристський словник-довідник : навч. посіб. / В.К. Федорченко, І.М. Мініч. – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.
10. Мних Є.В. Економічний аналіз діяльності підприємства : підручник / Є.В. Мних. – К. : КНТЕУ, 2008. – 514 с.
11. Чумаченко Н.Г., Саломатина Л.Н. Роль інновацій в економічному розвитку України // Економіка промисловості. – 2003. - № 1. – С.102-108.
12. Чухрай Н. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове та логістичне забезпечення. – Львів: Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2002. – 216 с.
13. Шерстюк Р.П. Інноваційні шляхи активізації природоохоронного провайдингу в умовах підприємства (Європейські акценти). Тернопіль: ТзОВ Терно-граф, 2011, - 576 с.
13. Закон України "Про туризм" у редакції від 18.11.2003 № 1282-ІУ.