

Матеріали VIII-ї 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: 640.43

Андрушків Б.М., Паляниця В.А., Погайдак О.Б., Ратинський В.В., Ціх Г.В.
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

**ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ УПРАВЛІННЯ
ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ У СФЕРІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД**

Andrushkiv B.M., Palianytsia V.A., Pohaidak O.B., Ratynskiy V.V., Tsikh H.V.
**INNOVATIVE APPROACHES IN SOLVING PROBLEMS OF
RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE SERVICE INDUSTRY OF THE
TERRITORIAL COMMUNITIES**

В умовах формування добровільних об'єднань територіальних громад управління сервісним обслуговуванням у цих умовах виключного значення набирають проблеми класифікації чинників що формують взаємовідносини структурних підрозділів обслуговуючих підприємств та споживачів промислового характеру умов у яких відбувається обслуговування. Проблематиці розвитку сфери обслуговування присвятили свої роботи такі учені як Козак Володимир, Куценко Віра, Андрушків Богдан, Новікова Ольга, Погайдак Ольга, Кузьмак Олег ін. [1-9]. Тим часом вище означеній тематиці та проблемам реалізації інноваційних підходів до розв'язання протиріч у сфері взаємовідносин сервісного обслуговування як населення так і суб'єктів господарювання об'єднаних територіальних громад залишилися за полем зору згаданих науковців України. Необхідно відзначити що торгівля і побут, готельно-ресторанне та туристично-рекреаційне, багатогалузеве комунальне господарство, промислові підприємства та фермерські формування (у сфері сервісного виробничого обслуговування), в системі виробничих відносин відрізняються від інших галузей національного господарства складністю господарського механізму, багатоплановістю вимог, зумовлених зростаючим попитом на послуги, в т.ч. і сервісно-виробниче, що обумовлює різноманітність функцій структурних підрозділів як обслуговуючих так і промислових підприємств, споживачів. Тому, в цій ситуації, необхідний і особливий, аналітичний підхід, при тому не лише до розробки питань комплексного управління сервісного обслуговування, наприклад, якістю, що забезпечує високий рівень продукції та послуг, а і до управлінських рішень що може забезпечити їх триєдину, високу ефективність в ланцюзі: населення-промислові підприємства - обслуговуючі підприємства. Впровадження згаданого підходу, обумовлює обставини при яких враховуються всі основні зв'язки та умови опосередковано пов'язані з безліччю регіональних та галузевих чинників, що впливають на якість обслуговування, та ефективність їх реалізації в умовах різнопланових промислових споживачів, населення і т.д., називається системним.

Реалізацію вказаного підходу пропонується здійснювати шляхом вивчення регіональних традицій, особливостей та специфічних умов функціонування як споживачів сервісного обслуговування серед яких промислові підприємства так і наявних можливостей обслуговуючих підприємств серед яких згадувані торгівля і побут, готельно-ресторанне та туристично-рекреаційне, багатогалузеве комунальне господарство, промислові підприємства та фермерські формування, їх обліку в управлінні і плануванні заходів щодо вдосконалення якості та ефективності послуг на базі досягнутого практичного вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Умови функціонування, як загальнодержавних, регіональних, так і територіальних структурних підрозділів підприємств місцевого 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, територіальної громади (регіону).

Як відомо, специфічними умовами функціонування підрозділів, впровадження заходів, що підвищують якість обслуговування, є: невелика кількість працівників структурних підрозділів і великий відсоток в ньому чергового обслуговуючого персоналу; зіткнення з широким кругом населення, 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, засобів 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, досягнень науково-технічного прогресу відповідно до Європейських стандартів.

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

Особливістю функціонування структурних підрозділів сервісних підприємств, в цих умовах, є також те, що в переліку виконуваних ними робіт, продукції і послуг. в більшості випадків відсутні загальні риси. Наприклад, основні функції працівника готельно-ресторанного обслуговування не співпадають з туристично-рекреаційним обслуговуванням, хоч ці галузі за родом своєї діяльності є взаємодоповнюючими. Наступне, функції 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 і т. п.). [3].

Необхідно погодитись що на даний час державна політика України у цій сфері має орієнтуватися на Європейські стандарти та взязку з цим на різні моделі інноваційно 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 у сфері охорони природи іт.п.

Отже проблеми класифікації умов та чинників що формують взаємовідносини структурних підрозділів обслуговуючих підприємств та споживачів як промислового характеру так і населення, обумовлюють необхідність розробки відповідної скоординованої в загально державному, галузевому і регіональному планах інноваційної стратегії розвитку згаданих взаємовідносин на міні, мезо та максі рівнях. Враховуючи ці та інші обставини на практиці в умовах підприємства до уваги варто брати відомі види інноваційних стратегій серед яких:

- 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, впровадження 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 управління виробничими взаємовідносинами в умовах об'єднання територіальної громади у ланцюзі: населення, промислові підприємства з багатогалузевим комунальним, сервісно-виробничим обслуговуванням, торгівлею і побутовим обслуговуванням, готельно-ресторанним та туристично-рекреаційним обслуговуванням, промисловими підприємствами та фермерськими формування з використанням інноваційного підходу справді може служити основою підвищення конкурентоспроможності сервісу, якості продукції, робіт та послуг на вітчизняному і міжнародному ринках в т.ч. і у ЄС, при умові комплексної реалізації наявних досягнень науково-технічного прогресу, адаптивно - трансформаційних процесів, наявних методичних та програмно-цільових підходів.

Список використаних джерел:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Кузьмак Олег Євроінтеграційні напрями комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств України в умовах економічних реформ.. – Тернопіль: Терно-граф, 2016. 432 с.

5. Мних Є.В. Економічний аналіз діяльності підприємства : підручник / Є.В. Мних. — К. : КНТЕУ, 2008. — 514 с.

6. Чумаченко Н.Г., Саломатина Л.Н. Роль інновацій в економічному розвитку України // Економіка промисловості. – 2003. - № 1. – С.102-108.

7. Чухрай Н. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове та логістичне забезпечення. – Львів: Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2002. – 216 с.

8. Шерстюк Р.П. Інноваційні шляхи активізації природоохоронного провайдингу в умовах підприємства (Європейські акценти). Тернопіль: ТзОВ Терно-граф, 2011, - 576 с.

9. «Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку (видання друге зі змінами, доповнене). – Тернопіль. «Терно-граф». 209.-976 с.