

УДК 658.5

Роман Шерстюк, Віктор Паляниця, Ольга Погайдак, Остап Бойко
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

**КЛАСИФІКАЦІЯ УМОВ ТА ЧИННИКІВ ЩО ФОРМУЮТЬ
ВЗАЄМОВІДНОСИНИ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ОБСЛУГОВУЮЧОГО
ПІДПРИЄМСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ПРОМИСЛОВОГО ХАРАКТЕРУ
(Інноваційні підходи до розв'язання проблем взаємовідносин у сфері сервісного
обслуговування)**

Roman Sherstiuk, Victor Palyanytsya, Olga Pohaydak, Ostap Boiko

**CLASSIFICATION CONDITIONS AND FACTORS THAT SHAPE RELATIONS
SUBDIVISIONS SERVICE INDUSTRIES AND CONSUMER INDUSTRIAL
CHARACTER
(Innovative approaches to solving problems in relations service)**

Загалом багатогалузеве комунальне господарство і промислові підприємства, 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 на комунальне, сервісно-виробниче, що обумовлює різноманітність функцій структурних підрозділів обслуговуючих та промислових підприємств, споживачів. Тому, в цій ситуації, необхідний і особливий, аналітичний підхід, при тому не лише до розробки питань комплексного управління, наприклад, якістю, що забезпечує високий рівень продукції та послуг, а і до управлінських рішень що може забезпечити їх єдність, високу ефективність в ланцюзі: промислове підприємство-обслуговуюче підприємство. Впровадження згаданого підходу, обумовлює обставини при яких враховуються всі основні зв'язки та умови опосередковано пов'язані з безліччю чинників, що впливають на якість обслуговування, та ефективність реалізації в умовах промислових споживачів називається системним. Реалізується вказаний підхід у вивченні особливостей, специфічних умов функціонування як промислового підприємства так і 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, як 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, 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 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, в цих умовах, є також те, що в переліку виконуваних ними робіт в 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 і т. п.).

Необхідно погодитись що на даний час державна політика України у цій сфері має орієнтуватися 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, на Європейські стандарти.

Ці та інші обставини обумовлюють необхідність розробки відповідної скоординованої в галузевому і регіональному планах інноваційної стратегії розвитку згаданих взаємовідносин на міні, мезо та максі рівнях. Загалом на практиці в умовах підприємства до уваги слід брати до уваги 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, 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 взаємовідносин промислових підприємств з комунальним сервісно-виробничим обслуговуванням використанням інноваційного підходу справді може служити основою підвищення конкурентоспроможності її продукції на вітчизняному і міжнародному ринках в т.ч. і у ЄС, при умові комплексної реалізації адаптивно - трансформаційних процесів, наявних методичних та програмно-цільових підходів.

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