

УДК: 640.43

Кирич Н.Б., Погайдак О.Б.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПОСЛУГ ТА ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Kurych N.B., Pohaidak O.B.

THEORETICAL APPLICABILITY OF SERVICE AND QUALITY MANAGEMENT

В умовах входження нашої держави у ЄС, проблеми послуг, соціальна економіка та політика набувають особливої ваги. В Україні вже тривалий час спостерігається складний процес економічних і соціальних трансформацій та системи господарювання загалом. Як відомо, головною умовою успішного функціонування й розвитку будь-якої системи господарювання є наявність адекватної для розв'язання таких завдань сфери послуг, формування організаційно - економічного механізму, який забезпечив би високий рівень якості життя. Пізнання сутності організаційно - економічного механізму на всіх етапах ринкових перетворень дає змогу споживачам продукції, робіт та послуг, усвідомити зміни, що відбуваються в країні, формувати науково – технічну політику, яка проявляється у нових напрямках не лише обслуговування, а і розвитку сфери послуг загалом. Все це допомагає уникнути хибних рішень та забезпечити ефективний, системний перехід господарської системи до вирішення проблем в т.ч. підвищення якості обслуговування.

Усі дослідження, які присвячені саме цій проблематиці є своєчасними і актуальними. У даний час, розроблені механізми та системи організаційних та економічних методів управління обслуговуючими процесами відбуваються у контексті соціального розвитку відповідно до Європейських вимог і стандартів. Розроблені теоретичні та прикладні механізми забезпечення належного рівня якості життя та методичне забезпечення спрямовані власне на впровадження системи економічних методів управління організаційними, соціо-гуманітарними та техніко – економічними чинниками, що впливають на повноту і якість обслуговування. Особливої уваги у цьому відношенні заслуговують запропоновані методи та засоби вирішення завдань з вдосконалення організаційних процесів як на рівні обслуговуючих підприємства так і на рівні споживачів продукції, робіт та послуг, методичні рекомендації щодо впровадження їх, особливо, в сферу комунально-побутового обслуговування. У цьому процесі необхідно відзначити економічні методи управління, які дозволяють ефективно управляти техніко – економічними чинниками стабілізації їх роботи, безпосередньо в умовах підприємств сфери послуг.

Поряд із позитивними проявами у цій сфері, на нашу думку, мало використовується порівняльний аналіз розвитку процесів з зарубіжними суб'єктами обслуговування у сфері якості. Необхідно ширше розглянути питання соціального розвитку України загалом у Європейському контексті, розкрити шляхи його здійснення. Варто було б більш детально зупинитися на аналізі правових аспектів даної проблематики.

Загалом теоретико-прикладні засади управління якістю послуг з використанням комплексно-інноваційних показників, є засобами забезпечення нових науково-обґрунтованих теоретичних та практичних результатів у сфері обслуговування. Актуальність, новизна, обґрунтованість основних наукових висновків і рекомендацій з підвищення якості обслуговування має виключне значення в економічній науці і практиці і свідчать, що цей науковий напрям загалом відповідає Європейським вимогам в сфері послуг, соціальній економіці та політиці загалом.