

## **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 виготовлених 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.