

УДК 331.101.264.24.001.76

## СОЦІОГУМАНІТАРНІ ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ (ІННОВАЦІЙНІ АСПЕКТИ)

**Погайдак О.**, к.е.н., старший науковий співробітник Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя.

### **Погайдак О. Соціогуманітарні шляхи удосконалення показників оцінки якості обслуговування ((інноваційні аспекти).**

У статті розглянуто інноваційні аспекти показників оцінки якості продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств із застосуванням соціологічних методів дослідження. Встановлено що у сфері обслуговування створюються передумови формування новітньої моделі розвитку, що обумовлено глобалізацією та інформатизацією суспільства, трансформацією його гуманітарної, соціально-економічної спрямованості. Розкрито особливості цього процесу в умовах трансформаційної економіки. Встановлено що за існуючих умов господарювання інтереси обслуговуючих підприємств, й економічні інтереси суспільства не завжди є тотожними за змістом і методами їх досягнення. Причиною існування виявлених суперечностей є еволюція суспільства, яке створило небаченої складності систему, яка, з одного боку, взаємодіє із системою, ресурсами, а з іншого її інтенсивно експлуатує, та в окремих випадках - руйнує. Запропоновано соціогуманітарні шляхи удосконалення показників оцінки якості продукції, робіт та послуг в умовах обслуговуючих підприємств.

### **Pohaydak O. Socio ways to improve the service quality indicators (innovative aspects).**

Innovative aspects of activity in service industry are described in the article with the help of social methods of investigation. Background to new model development in the service sector due to globalization and informatization of society, transformation of its humanitarian, socio-economic and environmental focus is determined. Features of this process in a transforming economy of post-totalitarian period are uncovered. Environmental and economic interests of society are not identical in the content and methods of achieving them in the current environment management and entrepreneurship. The reason for the existence of the identified discrepancies is the evolution of a society that has created unprecedented complexity of the system, which, interacts with nature and resources, on the one hand, and it intensively exploits on the other, and in some cases - destroys. The ways of environmental activity improvement in service industry are proposed in the article.

### **Погайдак О. Социогуманитарные пути совершенствования показателей оценки качества обслуживания (инновационные аспекты)**

В статье рассмотрены инновационные аспекты показателей оценки качества продукции, работ и услуг обслуживающих предприятий с применением социологических методов исследования. Установлено, что в сфере обслуживания создаются предпосылки формирования новой модели развития. Это обусловлено глобализацией и информатизацией общества, трансформацией его гуманитарной, социально - экономической направленности. Раскрыты особенности этого процесса в условиях трансформационной экономики. Установлено что в существующих условиях хозяйствования интересы обслуживающих предприятий, и экономические интересы общества не всегда тождественны по содержанию и методам их достижения. Причиной существования выявленных противоречий эволюции общества, создало невиданной сложности систему, которая, с одной стороны, взаимодействует с системой, ресурсами, а с другой ее интенсивно эксплуатирует, и в отдельных случаях - разрушает. Предложены

социогуманитарные пути совершенствования показателей оценки качества продукции, работ и услуг в условиях обслуживающих предприятий.

**Актуальність проблематики.** Як відомо, зростання рівня споживання благ в т.ч. послуг в суспільстві зумовлюють нові визначальні доміанти розвитку, а також протиріччя у збалансуванні виробничих і соціально-економічних інтересів у процесі обслуговування та діяльності безпосередньо обслуговуючих підприємств, в чому не маловажну роль відіграють показники оцінки якості продукції, робіт та послуг. Крім цього причиною існування таких суперечностей є еволюція суспільства, яке сформувало систему, яка, з одного боку, взаємодіє із природою, ресурсами, а з іншого її інтенсивно експлуатує. Як відомо саме еволюція пов'язана з процесами формування все більш складних систем, кожний вид з яких відрізняється від попереднього більшою диференціацією та спеціалізацією, рівнем споживання та концентрації. За умов активізації науково-технічного прогресу в ХХІ ст. світова спільнота, особливо у сфері обслуговування, намагається створити новітню модель розвитку, що обумовлено глобалізацією та інформатизацією суспільства, трансформацією його гуманітарної та соціально-економічної спрямованості.

Викликані таким чином порушення механізмів саморегуляції середовища є наслідком самої специфіки господарської діяльності обслуговуючих підприємств. Загальновідомо, що людина здатна пізнати та знайти засоби перетворення будь-яких предметів природи заради свого блага, нехай навіть тимчасового, але необхідного. Власне ці та інші обставини обумовлюють актуальність і своєчасність проблематики пошуку соціогуманітарних шляхів удосконалення показників оцінки якості продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження сутності трансформацій економіки в сфері послуг з урахуванням досягнень НТП завжди викликали зацікавленість і спонукали появу відповідних наукових вчень і теорій. Зокрема, французька філософія розробила теорію прогресу, англійська – вчення про еволюцію, німецька – теорію розвитку, українська – концепцію поступу. Прообразом вчення про прогрес постає «об'єктивне» нагромадження різноманітних благ і багатств, що описується законами математичної прогресії і статистики. Поступ є ніщо інше, як рух, людства у певному напрямку до певної мети яка полягає у підвищенні життєвого рівня відповідно і якості обслуговування.

Представники технооптимістичної течії (У. Ростоу, З. Бжезинський, Дж. Гелбрейт, Р. Арон, Б.Фулер, Г. Кан, А. Вінер, Р. Фолк, Дж. Саймон та ін.) [8], розглядаючи взаємовідносини суспільства з сферою послуг обґрунтували необхідність якісних змін продуктивних сил людства і вдосконалення соціогуманітарних відносин. Представники технооптимізму, пропонуючи моделі постіндустріального, технотронного, інформаційного суспільства, вважають, що в їх основі й надалі залишаться основні цінності західного суспільства – приватна власність, підприємництво, індивідуалізація, конкуренція. Вони вважають, що поєднання НТП та ринкової економіки, за певної кореляції системи цінностей і соціальних пріоритетів, є важливою передумовою виходу з глобальної кризи. За цих обставин особливого значення надавалось саме механізмам ринкової інфраструктурної саморегуляції, які є своєрідним соціальним провідником механізмів саморегуляції суспільства і сфери послуг.

Проблематику пошуку шляхів удосконалення управління якістю продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств частково розкрито в працях Б.М.Андрюшків., Белопольський М.Г., А.В.Бохан., Ганский В. Л., Джунь Б. М., Касаткина Е. А., Кутеманова Л. В., В.І Куценко. Н.Б. Кирич., Мурза М. С. А.А. Садекова., О.А. Васюти., Л.Г. Мельника., Т.Ю. Туниця., Хвесик В.А., ін. [1 - 12]. Тим часом, пошуку інноваційні підходів до формування показників оцінки якості продукції, робіт та послуг в умовах обслуговуючих підприємств залишається, до даного часу, за полем зору науковців.

**Мета і завдання статті.** Трансформуючи наявні можливості в необхідні споживчі блага, суспільство прирікає себе та протистояння вимогам до якості. Його залежність від згаданих чинників, в сфері послуг, набуває нових форм, а суперечливий характер взаємовідносин з вимогами до якості стає дедалі помітнішим. Чим глибше суспільство трансформує в процесі економічної діяльності, вимог до якості обслуговування, тим вищого рівня розвитку сягають його продуктивні сили і, водночас, складнішими та суперечливими стають взаємовідносини у суспільстві. З іншого боку, суспільство як своєрідна система зі своїми законами, взаємозв'язками та взаємозалежностями, здатністю до самовідновлення та саморозвитку створює привабливі форми для висхідного розвитку сфери обслуговування на основі впровадження соціогуманітарних показників оцінки якості продукції, робіт та послуг. Тим часом економічна діяльність обслуговуючих підприємств здійснюється переважно всупереч функціонуванню відносин у якісній царині, оскільки її завдання мають цільовий та однобічний характер, що призводить до деструктивних змін. Метою даної статті є дослідження та розробка соціогуманітарних показників оцінки якості продукції, робіт та послуг в умовах обслуговуючих підприємств з перспективою формування на інноваційних засадах науково обґрунтованої системи використання згаданих інноваційних чинників для розвитку системи. Побудова і використання форм обміну інформацією в системі економічного управління сферою послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Як показало вивчення, одним з елементів системи показників оцінки і контролю якості обслуговування, сприяючим раціональному стимулюванню якості роботи структурних підрозділів підприємства, є облік показників, що базуються на встановлених критеріях. На нашу думку, такі показники повинні враховувати і відображати як якість праці індивідуальних виконавців, так і кінцевого продукту функціонування обслуговуючого підрозділу підприємства. Кількісним виразником цих показників можуть бути коефіцієнти за кожним аспектом якості в кожному структурному підрозділі. Наприклад, в підрозділі водоканалізаційного господарства при усуненні аварійних ситуацій з кожних 10 технологічних операцій 5 були виконані недоброякісно. Це негативно позначилося на роботі підрозділу і підприємства в цілому.

Визначати якість, тобто **коефіцієнт якості технологічних операцій**, в даному випадку ми пропонуємо за формулою:

$$K_{n.p.y.} = \frac{(O_{в.у} - K_{p.o})}{O_{в.у}}$$

де  $K_{n.p.y.}$  – коефіцієнт якості виконання технологічних операцій, продукції, робіт і послуг в структурному підрозділі;  $O_{в.у}$  – асортиментно-номенклатурний обсяг видів послуг в підрозділі (шт);  $K_{p.o}$  – кількість рекламацій на продукцію, аварійні ситуації й зриви в обслуговуванні унаслідок недоброякісного виконання робіт (шт).

Отже, наприклад, якщо **коефіцієнт якості технологічних операцій** прагне до одиниці, це указує на підвищення якості роботи структурного підрозділу.

Інший приклад: за перший квартал готельним господарством від 365 обслужених відвідувачів з різних причин одержано 10 скарг на низьку культуру обслуговування. Коефіцієнт культури обслуговування можна визначати за формулою:

$$K_{к.о} = \frac{(K_з - K_{о.м})}{K_з}$$

де  $K_{к.о}$  – коефіцієнт культури обслуговування підрозділу;  $K_{о.м}$  – кількість відхилень від естетичних вимог, норм і правил в змісті робочого місця і культури поведінки, обслуговування (шт.);  $K_з$  – кількість замовлень, виконаних підрозділом (шт.).

**Коефіцієнт культури обслуговування** показує частку доброякісно виконаних

замовлень, що надійшли. Якщо він прагне до одиниці, це указує на зростання культури обслуговування і якісне виконання персоналом підрозділу етико-естетичних вимог, норм і правил.

При визначенні *коефіцієнта своєчасності виконання замовлень* структурним підрозділом доцільно використовувати формулу:

$$K_{c.e} = \frac{(K_3 - K_{n.e})}{K_3}$$

де  $K_{c.e}$  – коефіцієнт своєчасності обслуговування в підрозділі;  $K_{n.e}$  – кількість випадків невчасного виконання замовлень, продукції, робіт і послуг (шт.);  $K_3$  – кількість замовлень, виконаних підрозділом (шт.).

Наприклад, підрозділ ритуального обслуговування протягом місяця виконав 165 замовлень: виготовлено 12 пам'ятників, 150 вінків, виробив три монтажні пам'ятників. При цьому було 5 випадків зриву термінів виконання замовлення. За формулою визначаємо рівень своєчасності виконання замовлень в підрозділі. Коефіцієнт своєчасності обслуговування показує частку своєчасно виконаних структурним підрозділом замовлень. Якщо він прагне до одиниці, це указує на підвищення рівня своєчасності виконання замовлень в підрозділі до встановленої технології.

Важливим елементом якості обслуговування є визначення *рівня комплексності і повноти виконання замовлень*, існуючих видів, асортименту і номенклатури послуг структурного підрозділу. Розрахунок коефіцієнта здійснюємо за допомогою формули:

$$K_{n.k} = \frac{(K_{e.y} - K_{n.y})}{K_{n.y}}$$

де  $K_{n.k}$  – коефіцієнт повноти і комплексності виконання обслуговування в підрозділі;  $K_{n.y}$  – кількість використаних підрозділом послуг (шт.);  $K_{e.y}$  – кількість можливих послуг в підрозділі (шт.).

Наприклад, підрозділ ритуального обслуговування може виробляти 5 видів послуг – виготовлення пам'ятників, вінків, монтаж пам'ятників, транспортні послуги, впорядкування. Впродовж місяця надійшло по 165 замовлень на кожен вид послуг. Два види – транспортні послуги і впорядкування – залишилися невиконаними. У такому разі з 825 можливих послуг (165 замовлень x 5 видів послуг) використано 495 (165x3). Якщо коефіцієнт повноти і комплексності рівний нулю, це вказує на повне споживання комплексу послуг, передбачених в підрозділі. Використовувати коефіцієнти можна при визначенні переможців муніципального суперництва за якістю обслуговування між структурними підрозділами і спорідненими підприємствами. Для цього необхідно визначити узагальнений показник (коефіцієнт) якості обслуговування, який розраховується за формулою:

$$K = \frac{\sum f}{n}$$

де  $K$  – узагальнений показник якості обслуговування по підприємству;  $\sum f$  – сума коефіцієнтів якості;  $n$  – кількість коефіцієнтів якості.

В цьому зв'язку виникає необхідність розробки системи таких заходів, які дали б можливість контролювати якість виконання послуг (облік скарг за специфікою роботи структурних підрозділів і відділів), організувати на цій основі профілактичну роботу з попередження браку, здійснювати моральне і матеріальне стимулювання поліпшення якості обслуговування. Система заходів забезпечить своєчасність розгляду заяв і скарг населення, дасть можливість оперативно усунути зафіксовані випадки недоброякісного виконання замовлень, послуг їх виконавцями і відповідальними особами підприємств. Для досягнення цієї мети можна запропонувати на базі розроблених показників виготовити

спеціальне оргоснащення, яке відображало б кількість тих, що надійшли на підприємство вирішених і невирішених впродовж певного періоду заяв і скарг за кожним видом обслуговування і аспектам якості. Для забезпечення більшої наочності якості роботи кожного структурного підрозділу його функції слід конкретизувати за кожним видом послуг. Впровадження запропонованого методу обліку показників якості обслуговування зробить позитивний вплив на рівень обслуговування індивідуальними виконавцями замовлень, підрозділами і підприємствами в цілому. Такий облік показників якості обслуговування відкриває можливість для глибокого вдосконалення методів морального і матеріального стимулювання якості функціонування структурних підрозділів, організації наочності муніципального суперництва за вищу якість продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств.

**Висновки.** Таким чином, суб'єкти оцінки якості продукції, робіт та послуг, в умовах обслуговуючих підприємств, на інноваційних засадах мають забезпечити контроль та відповідальність за наслідки не якісного обслуговування в умовах суспільних трансформацій, що передбачає не лише вибір і оцінку критеріїв власної успішності, прибутковості, але й пошук інших форм як найповнішого обслуговування. Це означає, що продукуючи технології з меншими витратами, підприємці сфери послуг можуть бути провідниками досконалішого соціального-економічного життя, яке будучи самозабезпечуючим, має розвиватися без шкоди для прийдешніх поколінь та сприяти підвищенню якості обслуговування, контролюватися на основі пропонованих соціогуманітарних показників.

Нині держава має свої особливості трансформації економіки відповідно до вимог Європейських стандартів, які поступово змінюються нововведеннями, які спричиняють потребу до нового соціогуманітарного поступу та активно формує нову парадигму НТП, складовими якої виступають зростаючий взаємозв'язок між ринками послуг і новими технологіями, посилення соціогуманітарної орієнтації, використання знань, технологій, продуктів, послуг. Це пояснюється розвитком НТП у відповідності до трьох «типів логіки»:

- 1) логіки інформаційної (семіотики: збір, передача, обробка та маніпуляція різноманітною інформацією);
- 2) логіки міметизму (від грец. *mimos* – наслідування), тобто імітація живого;
- 3) логіки: руйнування – відновлення [ 5 ].

Через те, НТП у сфері обслуговування досить часто розглядається науковцями водночас як унікальне і парадоксальне явище, що виступає генератором (від латин. *generator* – родоначальник), і каталізатором (від грец. *catalis* – руйнування) соціогуманітарних проблем. Саме тому вплив НТП на взаємовідносини суспільства та соціогуманітарних вимог до якості обслуговування оцінюється далеко не однозначно [11]

Створена суспільством техносфера формує свої власні закони розвитку, дія яких інколи призводить до несподіваних результатів, катастрофічних наслідків і може, навіть, загрожувати виживанню людства. Тобто, вступає в дію важливий принцип природи – емерджентність (англ. *emergence* – раптове виникнення, поява нового). Тобто наявність у системного цілого особливих властивостей, які не є притаманними її підсистемам. Відбувається особлива форма інтеграції системи, що підпорядковується іншим законам формотворення, функціонування та еволюції. Сфера обслуговування в силу згаданих причин переноситься на другий план і стає предметом бізнесу.

Виходячи з цього, необхідно активізувати моніторингові дослідження як в межах окремих регіонів, так і в загальнодержавному та міжнародному просторі з метою формування відповідного європейського рівня життєзабезпечення в чому не другорядну роль може виконати власне якість продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств.

Крім того, НТП у сфері обслуговування, набуваючи поступально-динамічного розвитку значно змінив соціально-економічні передумови гуманізації діяльності обслуговуючих підприємств, а саме спричинив: інформатизацію сфери обслуговування,

збільшення варіантності вибору в сфері обслуговування і споживання; створення передумов проведення відповідних змін у чому особливу роль відіграватиме система пропонуваніх показників оцінки якості обслуговування.

Оскільки НТП є історично закономірним і взаємозумовленим явищем, але, водночас, суперечливим процесом розвитку, поступальні процеси і тенденції спричиняють семіотику нових напрямків розвитку підприємств, особливо у сфері обслуговування, як свідомо регульованого та контрольованого процесу його гуманізації.

В умовах обслуговуючих підприємств на інноваційних засадах організації роботи пропонується враховувати такі сторони як: наукову – систематичне прогнозування та комплексне використання нових фундаментальних відкриттів в гуманітарній сфері – застосування принципово нових засобів, комплексно-автоматизованих системобслуговування, особливо ресурсощадливих технологій, а також новітніх систем отримання, передачі та обробки інформації; соціальну – підвищення рівня освіченості і культури, свідомості підприємця в процесі пізнання закономірностей розвитку і нового технологічного оволодіння середовищем з користю для розвитку сфери послуг та підвищення життєвого рівня населення.

### Список використаної літератури:

1. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, №47, ст.514) (Із змінами, внесеними згідно із Законами № 882-VI (882-17) від 15.01.2009, ВВР, 2009, №24, ст.297 №2404-VI (2404-17) від 01.07.2010, ВВР, 2010, №40, ст.524 №2479-VI (2479-17) від 09.07.2010, ВВР, 2010, №49, ст.571).
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. №313 «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» (Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ №974 (974-99-п) від 04.06.99 №1622 (1622-99-п) від 01.09.99 №450 (450-2001-п) від 06.05.2001 №158 (158-2002-п) від 15.02.2002)
3. «Про загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки»: Закон України від 24.06.2004 р. № 1869-15 // Відомості Верховної Ради (ВВР) від 12.11.2004 – 2004 р., №46. – стор. 1864. – стаття 512.
4. Андрушків Б.М. Управління якістю комунально-побутового обслуговування. (Проблеми, методика, практика. – Львів: «Вища школа» 1989.- 168 с.
5. Белопольський М.Г. Перспективи розвитку міського і житлово- комунального господарства // Економіка та держава. – 2008. – №12. – С.8.
6. Ганский В. Л., Джуль Б. М., Касаткина Е. А., Кутеманова Л. В., Мурза М. С. Совершенствование хозяйственного механизма в коммунальном хозяйстве // Сб. официальных материалов МЖКХ УССР, НИКТИ ГХ. К., 1980.
7. Гличев А. В., Панов В. П., Азгольдов Г. Г. Что такое качество? М., 1968.
8. Горанин А. И. Вопросы качества бытовых услуг. М., 1975.
9. Погайдак О.Б. Управління якістю обслуговування на основі комплексно-інноваційних показників. – Тернопіль: ТзОВ «Тернограф» 2012. - 732 с.
10. Смерека С.Б. Особливості антикризового управління в ЖКГ// Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №1. – С.92-97.
11. Труш І. Організаційно-правові форми комунальних підприємств// Право України. – 2010. – №2. – С. 223-230.

**Ключові слова:** інноваційна діяльність, обслуговуюче підприємство, трансформаційна економіка, підприємство, сфера послуг.

**Keywords:** innovative activity, service enterprise, transformation economy, enterprise, service.

**Ключевые слова:** инновационная деятельность, обслуживающее предприятие, трансформационная экономика, предприятие, сфера услуг.