МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Державний вищий навчальний заклад

«ПРИАЗОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

**ПОГАЙДАК ОЛЬГА БОГДАНІВНА**

УДК 658.5:364.48

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНО-ПОБУТОВИХ ПІДПРИЄМСТВ**

08.00.04 – економіка та управління підприємствами

(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**

на здобуття наукового ступеня

доктора економічних наук

**Маріуполь – 2015**

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України

|  |  |
| --- | --- |
| **Науковий консультант:** | доктор економічних наук, професор,  заслужений діяч науки і техніки України  **Андрушків Богдан Миколайович**,  Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,  завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва |
|  |  |
| **Офіційні опоненти:** | доктор економічних наук, професор,  **Савіна Галина Григорівна**,  Херсонський національний технічний університет, проректор з наукової роботи,  завідувач кафедри менеджменту і маркетингу;  доктор економічних наук, професор  **Зінченко Олена Антонівна**,  ДВНЗ **«**Криворізький національний університет»,  професор кафедри фінансів суб’єктів господарювання та інноваційного розвитку;  доктор економічних наук, старший науковий співробітник  **Грозний Ігор Сергійович**,  ПВНЗ «Європейський університет»,  завідувач кафедри менеджменту та маркетингу |
|  |  |

Захист дисертації відбудеться «11» грудня 2015 р. об 11:00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 12.052.02 ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет» за адресою: 87500, м. Маріуполь, вул. Університетська 7, ауд. А 1.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет» за адресою: 87500, м. Маріуполь, вул. Університетська 7.

Автореферат розісланий «10» листопада 2015 року.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вчений секретар  спеціалізованої вченої ради Д 12.052.02 |  | С. І. Бессонова |

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми дослідження.** Реалізація накреслених Урядом України заходів із підвищення життєвого рівня населення у постконфліктний період передбачає створення сучасної високорозвиненої сфери обслуговування, збільшення обсягів, розширення номенклатури, асортименту і підвищення якості послуг, у т.ч. і комунально-побутових підприємств. Відповідно до Основних напрямів соціально-економічного розвитку України на період до 2017 року та на більш віддалений період за різними галузями національної економіки передбачається вирішення питань не лише раціонального розміщення обслуговуючих підприємств, розвитку їх матеріально-технічної бази, а ще й підвищення якості їх роботи у контексті підвищення рівня якості життя населення.

Для вирішення цих завдань доцільно здійснювати постійне дослідження найбільш ефективних організаційних форм управління підприємствами комунально-побутового господарства, перевірку і відбір найбільш прийнятних методів організації праці на основі комплексно-інноваційних показників оцінки якості продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств.

Проблеми якості на виробництві та у сфері послуг певною мірою відображені в працях таких зарубіжних учених як Е. Демінга, Д. Джурана, Дж. Д. Еверса, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, В.А. Шухарта, І. Тюнен, Ф. Найт, Р. Кантільон, И. Шумпетер, Дж. М. Кейнс, І. Кірцнер та інші. Протягом тривалих років користуються популярністю роботи російських учених, зокрема В. Абчука, А. Альгіна, Е. Бусалова, І. Балабанова, П. Грабового, В. Каспіна, В. Клейнера, р. Орлової, Б. Райзберга, А. Садикова, Л. Шаршукової, В. Шахова, В. Чернова, в яких розглянуті різні аспекти зазначеної проблематики.

Окремі проблемні питання з досліджуваної тематики висвітлені в наукових працях таких українських учених: О. Амоші, А. Аксьонова, Б. Андрушківа, М. Белопольського, С. Бандура, В. Вітлінського, М. Войнаренка, І. Гнибіденка, І. Грозного, Л. Горошкової, Б. Джунь, Т. Заяць, М. Козоріз, Г. Короткого, В. Куценко, Г. Крамаренко, О. Кузьміна, О. Макарової, О. Момота, В. Мікловди, І. Миценко, Ю. Макогона, І. Майорової, В. Нижника, Г. Оніщенка, С. Реверчука, Г. Савіної, О. Слюсаренка, А. Череп, А. Чупіса, В. Черкасова та інших.

Проте на даний часу у вітчизняній теорії та практиці не склався єдиний підхід до вирішення проблеми формування взаємовідносин в умовах підприємств комунально-побутового обслуговування у контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі – підприємства – споживачі послуг» та визначення сутності якості обслуговування, попередження неякісного обслуговування у розумінні підвищення життєвого рівня людей у відповідності до чинного законодавства України.

У програмі розвитку України на найближчу перспективу підкреслюється, що одним із найважливіших завдань є перетворення підприємств комунально-побутового обслуговування у надійно і якісно працюючу галузь національної економіки. З огляду на це на сучасному етапі спроби вдосконалення організаційно-економічних механізмів управління у цій сфері в кінцевому підсумку сприятимуть не лише утвердженню демократичності соціально-трудових відносин, а й якості життя та обслуговування населення загалом, збереження зовнішнього середовища.

Таким чином, існує об’єктивна необхідність подальшого дослідження цієї проблеми, розробки і вдосконалення організаційно-економічного механізму управління якістю обслуговування на основі комплексно-інноваційних показників як соціогуманітарного чинника підвищення якості рівня життя. Невідпрацьованість зазначених проблем зумовила вибір теми дисертаційної роботи, її головну мету та завдання.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.**

Тема дисертаційної роботи відповідає науковому напряму кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва і є складовою науково-дослідних робіт Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України, зокрема планової теми: ДІ 9902 «Дослідження ефективності територіальних і глобальних інституційних перетворень та їх вплив на економічний розвиток регіонів України» (номер державної реєстрації 0102U002301) та ВК 24-08 «Розроблення територіальних стратегій формування кластерних структур в умовах міжрегіональних інтеграцій» (номер державної реєстрації 0108U004123 [2008-2012 рр.]), у рамках науково-дослідної теми ВК 38-12 «Організаційно-економічний механізм управління ресурсним потенціалом підприємств сфери послуг в умовах трансформаційної економіки» (номер державної реєстрації 0112U002408 [2012-2014 рр.]), у контексті яких автор запропонувала підходи до формування системи управління якістю продукції, робіт і послуг підприємств комунально-побутового обслуговування в умовах економічних трансформацій.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є наукове обґрунтування та розроблення теоретико-методичних, методологічних та прикладних засад формування системи, організаційно-економічного механізму управління якістю обслуговування комунально-побутових підприємств на основі комплексно-інноваційних показників у контексті підвищення рівня якості життя в інноваційному ланцюзі: «держава – обслуговуючі галузі – підприємства – споживачі послуг».

Відповідно до окресленої мети передбачено вирішити наступні завдання:

* поглибити поняття управління якістю продукції, робіт та послуг комунально-побутових підприємств у контексті підвищення рівня якості життя;
* виявити особливості розвитку підприємств комунально-побуто­вого обслуговування України в системі соціально-трудових відносин у контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі - підприємства – споживачі послуг»;
* здійснити оцінку стану сфери послуг, у яких має місце неякісне обслуговування, що пов’язане із виробничо-господарською діяльністю суб’єктів господарювання;
* класифікувати критерії-показники якості обслуговування;
* сформувати концептуальні теоретико-методологічні засади організації взаємовідносин у сфері послуг у контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі - підприємства – споживачі послуг»;
* обґрунтувати необхідність реалізації пропозицій щодо вдосконалення організаційно-економічного механізму управління якістю продукції, робіт і послуг комунально-побутових підприємств;
* упровадити систему аналізу, контролю та відповідальності і прогнозування, інформатизації як складових системи підвищення якості в умовах суспільних трансформацій;
* розробити та впровадити систему матеріальної та моральної зацікавленості в розвитку муніципального суперництва в конкурентних умовах комунально-побутових підприємств та методику визначення економічної ефективності.

*Об’єктом дослідження*є соціогуманітарні процеси формування системи управління якістю продукції, робіт і послуг комунально-побутових підприємств, організаційно-економічного механізму його функціонування на основі комплексно-інноваційних показників.

*Предметом дослідження*є теоретико-методичні та методологічні засади формування організаційно-економічного механізму управління якістю продукції, робіт і послуг в умовах комунально-побутових підприємств.

*Методи дослідження.*Методологічною основою дослідження є фундаментальні положення сучасної економічної теорії, результати наукових розробок вітчизняних і зарубіжних учених у сфері обслуговування.

Для вирішення сформульованих завдань використовувались загальнонаукові та специфічні методи: структурно-логічний та системний аналіз – для уточнення й визначення змісту понять; абстрактно-логічний – для формування теоретичних засад забезпечення якості обслуговування; порівняння – під час вивчення закономірностей підвищення якості обслуговування і системи її оцінок; аналіз, синтез, системний підхід – з метою оцінювання якості обслуговування; економіко-статистичний і порівняльний – для аналізу ресурсного забезпечення; метод групування – для відбору показників-індикаторів оцінювання якості обслуговування; факторний аналіз та моделювання – для розроблення шляхів удосконалення механізмів підвищення якості обслуговування; графічний – для наочного представлення теоретичного, методичного і статистичного матеріалу.

*Інформаційною базою дослідження послужили*законодавчі та нормативно-правові акти Верховної Ради України, Укази Президента і Постанови Кабінету Міністрів України, а також наукові публікації вітчизняних і зарубіжних учених, присвячені проблемам якості комунально-побутового обслуговування, економічна та соціальна література і періодичні видання, статистичні матеріали Державної служби статистики України, Головного управління статистики у Тернопільській області, показники функціонування обслуговуючих галузей, дані соціологічного опитування, а також результати досліджень, які виконала автор особисто.

**Наукова новизна одержаних результатів.** У дисертаційній роботі розроблено та обґрунтовано сучасні теоретико-методичні та методологічні підходи до формування системи, організаційно-економіч­ного механізму управління якістю продукції, робіт і послуг комунально-побутових підприємств на основі комплексно-інноваційних показників. До найвагоміших результатів, які визначають наукову новизну, належать такі:

вперше:

* з метою формування системи управління якістю обслуговування, у контексті підвищення рівня якості життя, запропоновано організаційно-економічний механізм управління якістю продукції, робіт і послуг комунально-побутових підприємств в інноваційному ланцюзі: «держава – обслуговуючі галузі - підприємства – споживачі послуг» в основу якого, на відміну від існуючих, покладено комплексно-інноваційний підхід і провайдинг як чинник забезпечення стабільного їх функціонування;
* з соціогуманітарних позицій розкрито економічну сутність якості комунально-побутового обслуговування, яка полягає у визначенні класифікаційних ознак комплексно-інноваційних показників, що дозволяє впровадити науково обґрунтовану систему управління якістю, що розглядається як економічна категорія з позицій підвищення рівня якості життя населення;
* розроблено систему матеріальної та моральної зацікавленості в розвитку муніципального суперництва в умовах конкурентного середовища комунально-побутових підприємств з метою попередження фактів неякісного обслуговування;

удосконалено:

* механізм управління якістю обслуговування та відносинами між суб’єктами господарювання, який, на відміну від наявних, ґрунтується на комплексних засадах державного регулювання соціально-трудових відносин;
* концептуальні теоретико-методологічні засади функціонування комунально-побутових підприємств в умовах економічних реформувань національної економіки з використанням комплексно-інноваційних показників оцінки якості продукції, робіт та послуг;
* економіко-математичну модель формування інтегрального показника оцінки якості функціонування сфери послуг, яка дозволяє через її складові, в т.ч. через систему комплексно-інноваційних показників, контролю і відповідальності, інституційно-управлінських засобів впливати на функціонування підприємств комунально-побутового обслуговування;

набули подальшого розвитку:

* категорійно-понятійний апарат у системі управління якістю комунально-побутового обслуговування, а саме: розкрито соціально-економічну та техніко-технологічну сутність якості продукції, робіт та послуг та залежність їх параметрів від згаданих чинників;
* методичні підходи до організації функціонування підприємств сфери послуг та оцінки рівня їх якості обслуговування на основі виявлених особливостей їх розвитку у пост-конфліктний, реформаційний період, що дозволило конкретизувати взаємозв’язки якості продукції, робіт та послуг обслуговуючих підприємств з рівнем життя населення, яка полягає у підвищенні їх конкурентоздатності в муніципальному масштабі.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у широких можливостях використання розробок для забезпечення стабільності роботи комунально-побутових підприємств та підвищення якості обслуговування. Прикладний аспект підтверджується практичним застосуванням окремих положень та результатів дослідження у державних установах органах місцевого самоврядування та на підприємствах сфери послуг різних галузей і підтверджується відповідними довідками виданими: Департаментом економічного розвитку Тернопільської та Хмельницької обласних державних адміністрацій (довідка від 07.02.2014 № 01/3-132, довідка від 16.07.2015 № 02-01-1350/15), Академією соціального управління (довідка від 17.09.2014 № 07/25.01), Виконавчим комітетом Нововолинської міської ради, Волинської області (довідка від 21.02.2014 № 02-50/357), КП «Зборів» (довідка від 17.07.2014 № 207 «д»), КП «Збараж» (довідка від 21.08.2015 № 57), ПАТ «Тернопільгаз» (довідка від 06.02.2014 № 01/235).

Основні результати дослідження використовуються у навчальному процесі у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя при викладанні дисциплін: «Управління якістю», «Управління потенціалом підприємства», «Менеджмент», «Організація виробництва» (довідка від 03.02.2014 № 2/28-279), у Тернопільському інституті соціальних та інформаційних технологій при викладанні дисциплін «Соціальна політика», «Економіка підприємств» (довідка від 06.02.2014 № 01/02/14), ПВНЗ «Європейський університет» Рівненська філія (довідка від 28.02.2014 № 34).

**Особистий внесок здобувача.** Наукова робота є самостійно виконаною науковою працею у сфері комунально-побутового обслуговування, яка найбільшою мірою характеризує якість життя. У роботі викладено авторські розробки з формування системи управління якістю продукції, робіт і послуг підприємств житлово-комунального та побутового обслуговування. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, використано лише ті ідеї, положення та розрахунки, які є результатом власних досліджень). Особистий внесок автора у працях, опублікованих у співавторстві, наведено в переліку публікацій.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення та результати досліджень доповідались, обговорювались і були схвалені на міжнародних, всеукраїнських та регіональних науково-практичних конференціях, зокрема: «Сучасні організаційно-економічні механізми управління якістю та ресурсним потенціалом в умовах сфери послуг і виробництва (інноваційні аспекти)» (Тернопіль, 27 березня 2014 р.); «Сучасні адаптивно-трансформаційні підходи до формування інституційних засад регламентації фінансово-економічної діяльності підприємств в умовах реформаційного суспільства» (Тернопіль, 25-26 березня 2013 р.); Українсько-польський міжвузівський семінар: «Інновації: наука-освіта-вирбництво» 27 березня 2013 р.); «Управлінські інновації: теорія та практика» (Тернопіль-Ялта, 30 вересня – 6 жовтня 2013 р.); «Актуальні задачі сучасних технологій» (Тернопіль, 11-12 грудня 2013 р.); «Розвиток навчально-науко­во-виробничих комплексів в умовах трансформаційної економіки» (Тернопіль, 21 березня 2012 р.); «Туристичні ресурси як чинник розвитку території» (Тернопіль, 9-10 грудня 2012 р.); «Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід» (Тернопіль, 6-8 жовтня 2011 р.); «Актуальні питання рекламно- інформаційного забезпечення туристично-рекреаційної галузі у рамках проведення «Євро-2012» (Тернопіль, 20 травня 2011 р.); «Конфліктологія в умовах регіону та механізми їх попередження в контексті корпоративної культури» (Тернопіль, 2010 р.); «Особливості організації менеджменту інновацій­ної діяльності в умовах регіону» (Тернопіль, 2009 р.); «Перспективи розвитку туристично-рекреаційного бізнесу Західного регіону України» (Тернопіль, 6-7 листопада 2008 р.); «Соціально- економічні, політичні та культурні оцінки і прогнози на рубежі двох тисячоліть» (Тернопіль, 20 лютого 2003 р.); «Регіональні засоби масової інформації, бізнесові структури та органи місцевої влади: взаємодія на шляху до євроінтеграції (досвід України та Польщі в економічній праці)» (Тернопіль, 16-18 травня 2003 р.); «Концептуальні засади соціально- економічного розвитку Західного регіону України» (Тернопіль, 24 травня 2002 р.). «Проблеми інтеграції науково-освітнього потенціалу в державотворчому процесі» (Тернопіль-Севастополь-Суми, 2002 р.);

**Публікації.** Результати дослідження опубліковано у 70 наукових працях загальним обсягом 350,3 д.а., у тому числі особисто автору належить 92,77 д.а., зокрема: 2 особистих монографії, 40 статей у збірниках наукових праць, з них 3 у міжнародних виданнях, 7 у виданнях, що входять у зарубіжні наукометричні бази, 10 тез доповідей на науково-практичних конференціях, 8 публікацій у інших виданнях.

**Структура та обсяг роботи.** Дисертація складається зі вступу, п’яти розділів, висновків, списку використаних джерел що налічує 338 найменувань, викладено на 32 сторінці, 15 додатків на 27-ох сторінках. Повний обсяг дисертації становить 404 сторінки комп’ютерного тексту, з них 321 сторінки займає основний текст. Робота містить 37 таблиць, 33 рисунки, (22 сторінки - рисунки і таблиці, які повністю займають площу аркушу).

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційного дослідження, визначено мету, завдання об’єкт предмет і методи дослідження, розкрито наукову новизну та практичне значення одержаних результатів.

У першому розділі **«Соціально-економічні завдання якості обслуговування в умовах комунально-побутових підприємств»** проаналізовано розвиток системи управління підприємствами комунально-побутового обслуговування в соціогуманітарному контексті, розкрито особливості галузевої і територіальної структури управління, виявлені специфічні моменти організаційної структури підприємств житлово-комунального господарства в структурі Міністерства та асоціацій побутового обслуговування в системі «Укрсоюзсервісу», акцентовано увагу на інноваційних аспектах розвитку житлово-комунального господарства та служби побуту і особливості їх функціонування.

В Україні склалася парадоксальна ситуація у житлово-комунальному господарстві (ЖКГ). З одного боку, послуги, що надаються населенню, завжди затребувані, галузь є стабільною з постійними можливостями зростання. Економічний потенціал сектора великий, і ЖКГ в багатьох країнах світу є привабливою галуззю економіки. З іншого боку, має місце катастрофічний технічний стан комунальної інфраструктури, який характеризується високим рівнем зносу та аварійністю (кількість та обсяги повністю амортизованих основних фондів і обладнання теплоенергетики, водопостачання, водовідведення, міського електротранспорту, системи сміттєпереробки в 1,5-2 рази більше, ніж у будь-якій іншій галузі; близько 40 тис. будинків або 4 відсотки житлового фонду України належать до категорії застарілих та аварійних та кожен третій жилий будинок потребує капітального ремонту, низьким коефіцієнтом корисної дії потужностей, великими втратами енергоносіїв. Якість обслуговування населення підприємствами галузі залишається на невисокому рівні. Капіталоємність, особливості та вади тарифоутворення, проблеми з оплатою послуг є причиною кризового фінансового стану галузі. Очевидно це є наслідком того, що тривалий час у структурі економіки пріоритет належав галузям матеріального виробництва, що певною мірою є виправданим, адже інноваційні процеси в житлово-комунальній сфері можуть розвиватися лише на матеріально-технічній основі. Нині ЖКГ повинно стати природнім середовищем для функціонування та розвитку інноваційних процесів, які забезпечили б різке скорочення численних втрат.

Задоволення усіх цих умов є досить багатоплановим і важко вирішуваним завданням. Разом з тим, воно має вирішуватися в інтеграційному режимі державної політики у сфері послуг (рис. 1).

Між тим, існує нагальна соціальна потреба в системі комплексної інтегральної оцінки якості життя людини, на основі комплексно-інноваційних показників оцінки якості обслуговування, яка даватиме об’єктивну оцінку на основі достовірних даних та дозволятиме приймати обґрунтовані управлінські рішення щодо усунення виявлених вад і перешкод, а також розробляти дієві управлінсько-господарські заходи щодо поліпшення умов проживання людей та підвищення якості життя. У межах цього дослідження якість життя можна розглядати як комплексний інтегральний показник, який включає у себе різні аспекти умов життєдіяльності людини, містить визначені критерії та враховує певну сукупність виділених факторів. Умовно якість життя можна оцінювати за чотирма категоріями – житлово-комунальні, економічні, соціальні умови та екологічні аспекти – кожна з яких включає певні фактори впливу на якість життя. Зазначені чинники є початковими елементами процесу оцінювання якості життя у структурі всієї системи оцінки якості життя.

Виділені чотири категорії варто розглядати як узагальнені тематичні критерії оцінки якості життя. Кожний із цих критеріїв подається у числовому вигляді й визначається за певною сукупністю факторів, які також мають числове вираження.

Визначена сукупність критеріїв і факторів створюваної моделі багатоаспектного оцінювання якості життя об’єднується у критеріально-факторну модель комплексної оцінки якості життя людини в місті (рис. 2), яку покладено в основу комп’ютерно-орієнтованої методики інтегрального експертного оцінювання якості життя як складової моніторингу і управління якістю життя населення.

Вимірником якості життя запропоновано прийняти числове значення інтегрального показника якості життя (*Q*), що узагальнюватиме усі зазначені вище критерії та фактори. Числове значення показника *Q* змінюватиметься у межах -1< *Q* <+1, де «-1» відповідатиме найнижчому рівню якості життя (абсолютно несприятливі для проживання умови), а «+1» – найвищому рівню якості життя (абсолютно комфортні умови проживання). Далі пропонується такий узагальнений алгоритм обчислення числового значення інтегрального показника якості життя *Q*: показник *Q* є сумою числових значень чотирьох критеріїв якості життя (1): житлово-комунального, економічного, соціального та екологічного (Cl, С2, С3 та С4 відповідно);





Рисунок 2 ‑ Критеріально-факторна модель оцінки якості життя у контексті послуг комунально-побутових підприємств

|  |  |
| --- | --- |
|  | (1) |

* сумуванням числових значень факторів впливу (2)-(5) f11,f12,…,f1n (n=14) для С1; f21,…,f2n (n=9) для С2; f31,…,f3n (n=8) для С3 і f41,…,f4n (n= 7) для С4.

|  |  |
| --- | --- |
|  | (2) |
|  | (3) |
|  | (4) |
|  | (5) |

У формулах задіяно вагові множники  та . Конкретні їхні числові значення мають показувати рівень впливу кожного критерію та кожного фактора на загальну оцінку якості життя *Q* населення та відповідають значущості (вагомості) відповідного критерію чи чиннику в обчисленні значення підсумкової інтегральної оцінки.

Апробація розробленої моделі засвідчила її працездатність, обґрунтованість і правильність реалізації запропонованих підходів та її адекватність реальним обставинам.

У другому розділі **«Економічна суть якості комуналь­но-побутового обслуговування»** розкрито техніко-еконо­мічну та технологічну категорію якості продукції, робіт і послуг обслуговуючих підприємств, виявлено чинники, що впливають на підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів обслуговуючого підприємства.

Дослідження свідчать, що категорія «якість комунально-побутового обслуговування» повинна містити елементи якості праці, предметів, засобів обслуговування і його результатів, тобто продукції, робіт і послуг (рис. 3).

Послуги підприємств комунального господарства і побутового обслуговування можна розглядати, з одного боку, як конкретну функцію у суспільстві і, з іншою – як форму суспільних відносин.

При визначенні суті якості необхідно врахувати, що якість комунально-побутових послуг і їх споживна вартість взаємопов’язані, але не ідентичні. Зв’язок цей виявляється у процесі визначення ступеня корисності послуг порівняно із специфічними особливостями запитів, потреб замовників-споживачів.

Рисунок 3 ‑ Класифікація основних об’єктів комунального і побутового обслуговування, їх зв’язок з якістю продукції, робіт і послуг, що виконуються підприємствами

Проведені дослідження дозволяють зробити висновок, що якість обслуговування як техніко-економічна категорія відрізняється від категорії якості в промисловості, оскільки залежить від цілого комплексу додаткових чинників і моментів. Виходячи з цього, під якістю комунально-побутового обслуговування населення слід розуміти рівень забезпечення на обслуговуваній території продукцією і послугами, роботами комунально-побутових підприємств порівняно зі встановленими вимогами до їх виробництва, на основі високого рівня кваліфікації їх виконавців, застосування засобів механізації, хімізації і автоматизації технологічних процесів, з урахуванням специфіки діяльності підприємства і чинників, що впливають на якість і ефективність продукції, робіт і послуг, незалежно від галузевої приналежності споживачів.

Комунально-побутові послуги як засіб задоволення певних запитів, потреб населення повинні, на нашу думку, виходячи з досвіду роботи обслуговуючих підприємств, володіти наступними якісними складовими:

* у соціальному відношенні – відповідати рівню добробуту людей, місцевим традиціям, що склалися, бути максимально зручними, естетичними, придатними до використання, не завдавати збитку зовнішньому середовищу і т.п.;
* у технічному відношенні – забезпечити надійність і довговічність виробів, комплексність і своєчасність виконання робіт, можливо ширше застосовувати механізацію і автоматизацію технологічних процесів з метою оптимізації потужностей тощо;
* у правовому відношенні – відповідати договірним умовам між замовником і підрядником-виконавцем, технології виконання, стандартам, нормативно-технічній документації тощо;
* у економічних відносинах – бути економічними, максимально використовувати відходи обслуговування, мати мінімальну матеріаломісткість і т.п.

Перераховані складові якості послуг мають безпосереднє відношення до ефективності обслуговування, що наочно видно на структурно-технологічній схемі природи розвитку якості комунально-побутового обслуговування, складеної нами для наочності структури, складу послуг і чинники, які впливають на їх якість (рис. 4).

У третьому розділі **«Стан управління якістю продукції, робіт і послуг в умовах комунально-побутових підприємств**» здійснено аналіз існуючих систем управління і оцінки якості обслуговування, виявлено критерії оцінки якості обслуговування, визначено вектори організації планування якості продукції, робіт і послуг.

Практика використання відповідних критеріїв оцінки якості свідчить, що характеристики якості обслуговування на рівні підприємств, галузі і якість кінцевого результату послуг індивідуальних виконавців, хоч і пов’язані між собою, але різні за змістом. Отже, показники якості, які діють на різних управлінських рівнях, різні за своїм змістом і не можуть бути взаємозамінними, тобто давати повну і вичерпну характеристику якості на різних стадіях виробництва послуг і рівнях управління. Тому для поліпшення управління якістю запропоновано систему показників оцінки якості обслуговування, сформовану за принципом управлінських рівнів:

Показники, що характеризують загальний розвиток якості в масштабах галузі, відомства. Ними можуть бути обсяг послуг на душу населення, рентабельність, асортимент, номенклатура тощо.

Показники, що дають виробничо-технічну характеристику якості обслуговування у конкретних спеціалізованих галузях.

Показники, що характеризують якість обслуговування певними підрозділами багатогалузевих підприємств, конкретних споживачів, показники якості конкретних послуг. Критеріями оцінки якості на цьому управлінському рівні служать скарги і заяви.



Рисунок 4 ‑ Структурно-технологічна схема природи і перспектив розвитку якості продукції, робіт і послуг комунально-побутових підприємств

Динаміку системи згаданих показників можуть характеризувати виявлені у результаті аналізу аспекти якості, а саме своєчасність, якість технологічних операцій, повнота і комплектність, культура обслуговування. У цих чотирьох аспектах відображена якнайповніша характеристика якості обслуговування, що при розробленні відповідних заходів представляє можливість планування, обліку, оцінювання якості і вживання заходів для запобігання упущень, порушень і відхилень у процесі роботи, причинами яких можуть бути факти неякісного обслуговування як при виконанні чистих послуг, так і при виготовленні продукції.

Дослідження показали, що планування підвищення якості обслуговування у загальній системі вирішуваних проблем має особливе значення для розробки систем комплексного управління якістю обслуговування.

В умовах комплексного управління якістю обслуговування регламентацію функцій планування доцільно здійснювати за допомогою нормативно-технічної документації або спеціальних стандартів підприємства відповідно до вироблених напрямів, принципів, обліку основоположних позицій вдосконалення планування якості.

1. Практика планування свідчить, що рівень організації управління якістю залежить від багатьох чинників. Зокрема, розміщення, масштабу і структури обслуговуваних підприємств. Багатогалузевий характер підприємств комунального господарства і побутового обслуговування обумовлює розподіл внутрішніх і зовнішніх чинників за групами.

Плани з розробки і вдосконалення комплексних систем управління якістю послуг, продукції і робіт необхідно обґрунтувати трудовими, матеріальними і фінансовими ресурсами. Загальна планова робота повинна виконуватися з урахуванням вимог стандартів цих положень, а також ув’язуватися зі всіма формами планування: місячної, квартальної, річної і сезонної (робота зеленого господарства, благоустрою тощо).

В умовах комплексного управління якістю обслуговування регламентацію функцій планування доцільно здійснювати за допомогою нормативно-технічної документації або спеціальних стандартів підприємства відповідно до вироблених напрямів, принципів, обліку основоположних позицій вдосконалення планування якості.

У четвертому розділі **«Удосконалення управління і системи оцінки якості послуг, продукції і робіт з використанням комплексно-інноваційних показників»** сформовано методичні основи проектування системи управління якістю обслуговування, виділено критерії удосконалення показників якості послуг, продукції і робіт та методику визначення оцінки якості, засоби контролю якості праці індивідуальних виконавців обслуговування, а також відображено показники якості функціонування обслуговуючих підрозділів.

В умовах функціонування сучасних виробничо-господарських підприємств і організацій з високим рівнем концентрації складних виробничих процесів при розвиненій структурі суспільного виробництва і споживання одним з головних чинників високої якості є науково обґрунтована комплексна система управління якістю (КСУЯ). Варто відзначити, що одним з початкових пунктів в проектуванні КСУЯ є розробка стандартів як на окремі види діяльності структурних підрозділів, так і на продукцію, роботи, технологічні процеси, здійснювані підприємствами комунального господарства і побутового обслуговування.

Визначено, що вдосконалення управління якістю має здійснюватися за наступними принципами: всебічне розуміння суті якості послуг, продукції і робіт, що виконуються обслуговуючими підприємствами; повніше і глибше вивчення закономірностей і специфіки розвитку обслуговування і спрямованого їх використання для підвищення ефективності і якості роботи структурних підрозділів; посилення дії виробничих планів на підвищення ефективності і якості послуг; вдосконалення системи показників технічного рівня виробництва послуг, прискорення темпів науково-технічного прогресу; підвищення ролі стандартів, вдосконалення технічних умов; вдосконалення системи оцінки і контролю якості, морального і матеріального стимулювання; зміцнення служб, що здійснюють названі функції; вдосконалення нормування праці, технологічних процесів обслуговування.

Найбільший ефект від впровадження розробок може бути одержаний за умови правильної оцінки та контролю якості обслуговування зі встановлених критеріїв і показників, а також урахування специфіки праці всіх робітників, інженерно-технічного персоналу і службовців, тобто при комплексній регламентації як діяльності індивідуальних виконавців обслуговування, так і всіх підрозділів при виконанні функцій, що приводять до якісного вирішення кожної конкретної ситуації, а також основних суспільних функцій, що забезпечують управління якістю праці.

Визначення коефіцієнтів зниження оцінки якості праці індивідуальних виконавців обслуговування за виявлені порушення пропонується здійснювати на основі табл. 1.

Таблиця 1 – Визначення коефіцієнтів зниження оцінки якості праці індивідуальних виконавців обслуговування за виявлені порушення

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показ­ники якості праці, що характе­ризують пору­шення індиві­дуальних виконав­ців послуг | Харак­тер пору­шення | | | Можливі порушення по аспектах (наслідки) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Можливість порушення функціональ­ної діяльності | | | | |
| Охорона праці | | | | | Стандартизація | | | | | | Трудова дисципліна | | | | | Планово-фінансова дисципліна | | | | | |
| Індивідуальний | В структурі підрозділу | В структурі підприємства | Матеріальний збиток | | | Травма, нещасний випадок | Інші | Матеріальний збиток | | | Порушення договірних умов | Зниж. позит. харак. | Інші | Матеріальний збиток | | | Зрив роботи суміжників | Інші | Несвоєчасний звіт | Збільшення заборгованості | Зниження оперативності управління | Збільшення нормативних запасів | Інші | Відмітки за неврахованими показниками | Структурного підрозділу | Підприємства | Обслуговуваної ділянки населення | Інші | Середній коефіцієнт |
| До 10 грн. | До 20 грн. | До 30грн. і більше | До 10 грн. | До 20 грн. | До 30 грн. и більше | До 10 грн. | До 20 грн. | До 30 грн. |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* | *16* | *17* | *18* | *19* | *20* | *21* | *22* | *23* | *24* | *25* | *26* | *27* | *28* | *29* | *30* | *31* |
| Кіль­кість  балів | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |  |
| Недбале ставлен­ня до засобів обслуго­вування | + | – | + | + | – | – | + | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | + | – | – | – | 0,1 |
| Невчас­ний виїзд на об’їзд приби­ральної техніки |  | + | – | – | – | – | – | – | – | – | + | – | + | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 0,1 |
| Грубе став­лення до замов­ників |  | – | – | – | – | – | – | – | – | – | + | + | – | – | – | – | – | – | + | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 0,1 |

Практика показує, що облік показників (коефіцієнтів), які характеризують вже виявлені випадки недоброякісного виконання робіт, дає підставу для розробки і вживання заходів вже після фактів, що відбулися. Засобами обліку цих показників служать записи в журналах. В умовах комунального господарства і побутового обслуговування це поки що єдиний засіб, за допомогою якого, організувавши облік, можна забезпечити наочність не тільки кількості виявлених випадків низької якості обслуговування, але і деякою мірою їх зміст.

У цьому зв’язку виникає необхідність розробки системи таких заходів, які дали б можливість контролювати цей процес якості виконання послуг (облік скарг за специфікою роботи структурних підрозділів і відділів), організовувати 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.

Впровадження запропонованого методу обліку показників якості обслуговування зробить позитивний вплив на рівень обслуговування індивідуальними виконавцями замовлень, підрозділами і підприємствами в цілому. Регулярний самоконтроль за своєчасністю і якістю обслуговування зробить позитивний вплив на зростання обсягу реалізації окремих видів продукції, послуг, економію паливно-енергетичних ресурсів тощо.

У п’ятому розділі **«Економічне стимулювання якості обслуговування в умовах комунально-побутових підприємств»** обґрунтовано механізм визначення рівня преміальних доплат у залежності від показників оцінки якості, форми морального стимулювання якості обслуговування, внесено пропозиції вдосконалення організації муніципального суперництва, в умовах конкурентного середовища запропоновано методику економічної ефективності якості функціонування обслуговуючих підрозділів підприємства.

У ринковому, трансформаційному суспільстві матеріальні й моральні стимули взаємозв’язані. Підвищення якості обслуговування не може успішно здійснюватися тільки на основі морального або тільки матеріального стимулювання. Визначивши напрями розвитку підвищення дієвості системи матеріального і морального заохочення доцільно підсилити стимулюючу роль оплати за результатами праці.

У стимулюванні якості роботи підприємств житлово-комунального господарства і побутового обслуговування у цілому велику роль відіграє раціональне використання, в першу чергу, преміальних систем як одного з головних важелів поліпшення якості праці індивідуальних виконавців послуг і ефективності функціонування структурних підрозділів. При цьому слід зазначити, що варто здійснювати виплату винагород чи преміальних доплат із застосуванням коефіцієнтів якості праці за впровадження заходів, що підвищують якість обслуговування. Такі особливості може враховувати еталонна система контролю якості, в якій засобом стимулювання підвищення якості обслуговування запропоновано використовувати середні показники, коефіцієнти якості праці (продукції, робіт і видів послуг), з їх допомогою виробляється збільшення або зменшення преміальних доплат виконавцям обслуговування за встановленими показниками.

Згідно з існуючим положенням і запропонованими показниками запропоновано розробити заходи щодо попередження недоброякісного обслуговування, підвищення моральної і матеріальної зацікавленості у виконанні послуг, замовлень за встановленою технологією. Забезпечити віддзеркалення і облік перерахованих вимог в умовах еталонної системи оцінки і контролю якості, не обмежуючи творчої ініціативи, можна за допомогою середніх коефіцієнтів якості праці. Визначення середнього індивідуального коефіцієнта, відповідно до якого збільшується або знижується преміальна доплата залежно від позитивних або негативних наслідків, здійснюється по кожній групі робітників, службовців, інженерно-технічних працівників. Розрахунок виконується відповідальними планово-економічними працівниками за формулою:

|  |  |
| --- | --- |
|  | (6) |

*де  – нормативний коефіцієнт, прийнятий за одиницю; * *– цифровий коефіцієнт одиничного негативного показника якості відповідно до відміток в еталоні;  – кількість негативних відміток якості; * *– цифровий коефіцієнт одиничного позитивного показника якості відповідно до відміток в еталоні;  – кількість позитивних відміток.*

Наявний арсенал морального зацікавлення у якості послуг достатньо широкий. Проте відсутність системи комплексного управління якістю не дає належного ефекту. Причинами цього є:

1. Відсутність спеціальних рекомендацій із застосування тих або інших методів моральної дії на пасивний склад підприємств і населення для поліпшення впорядкування.
2. Відсутність певної градації досягнень в праці для представлення до нагородження.
3. Неопрацьованість і необґрунтованість суспільних привілеїв і пільг для нагороджених у порядку морального стимулювання.
4. Відсутність взаємозв’язку між обслуговуючими і промисловими підприємствами в питаннях впорядкування населених пунктів, де живуть їх робітники і службовці – споживачі послуг тощо.

З огляду на це запропоновано схему організації стимулювання якості обслуговування в обслуговуючих підприємствах, що базується на еталонній системі оцінки і контролю в умовах КСУЯ (рис. 5).



Рисунок 5 ‑ Схема організації стимулювання якості обслуговування в обслуговуючих підприємствах, що базується на еталонній системі оцінки і контролю в умовах КСУЯ

Суть пропозиції полягає у тому, що працівник, що зарекомендував себе як здатний фахівець (працює без браку – в еталонах якості не зафіксовані відмітки про недоброякісне обслуговування), заслуговує довіри адміністрації і колективу на роботу без контролю.

Застосування такого стимулу позитивно впливає на якість роботи підприємства комунально-побутового обслуговування.

Значну роль у стимулюванні ефективності і якості комунально-побутового обслуговування в умовах самофінансування відіграє активізація муніципального суперництва на основі єдиних показників матеріального і морального стимулювання. Визначено, що виявлення переможців муніципального суперництва між обслуговуючими підрозділами в масштабах підприємства доцільно проводити за допомогою коефіцієнтів впровадження надпланових послуг.

Вони виражають участь кожного обслуговуючого підрозділу в підвищенні ефективності і якості послуг, що залежно від кількості працюючих у підрозділах і суми надпланового прибулу, що одержується у результаті впровадження заходів, що впливають на якість з урахуванням витрат на їх здійснення.

Стимулювання розвитку обслуговування і впровадження заходів, що підвищують якість та ефективність послуг, дає можливість для організації муніципального суперництва об’єктивного визначення його переможців, підвищення економічної ефективності впровадження заходів, що впливають на якість обслуговування.

Розглядаючи ефективність якості комунально-побутового обслуговування в економічному і соціальному планах, слід враховувати, що соціальні показники є головними, визначаючими, а госпрозрахункові – обов’язковою умовою досягнення високих соціальних результатів (розвитку демократичного способу життя, збереження зовнішнього середовища, поліпшення умов життя народу, стирання відмінностей між містом і селом).

Оцінювання ефективності якості обслуговування запропоновано здійснювати на основі узагальненого показника – коефіцієнта економічної ефективності витрат на розробку і впровадження як КСУЯ, так і окремих заходів, що підвищують якість комунально-побутових послуг за допомогою формули:

|  |  |
| --- | --- |
|  | (7) |

*де*  *– коефіцієнт економічної ефективності якості; – сумарний річний приріст прибутку (доходу) від впровадження пропозицій за якістю, грн.; * – *передвиробничі одноразові витрати на розробку і впровадження заходів, що підвищують якість обслуговування, тис. грн.;*   *– нормативний коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень (* *= 0,15).*

На практиці результат підвищення якості виражається по-різному. Так, виразниками соціальних ефектів впровадження заходів, що підвищують якість послуг, що важко піддаються конкретному визначенню у вартісному виразі, на нашу думку, можуть служити: зниження кількості заяв і скарг (у штуках); скорочення термінів виконання робіт за заявами і скаргами (у годинах); підвищення культури обслуговування (у зниженні кількості скарг на стику і естетику обслуговування) (у штуках); зниження кількості аварійних ситуацій (у штуках); скорочення термінів усунення аварійних ситуацій (у годинах); скорочення втрат часу на контроль якості (у годинах); скорочення термінів виконання замовлень (у годинах); економія матеріальних і паливно-енергетичних ресурсів (у гривнях); економія фонду заробітної платні (у гривнях) і т.д.

**ВИСНОВКИ**

За результатами дослідження формування системи управління якістю послуг комунально-побутових підприємств встановлено, що для підвищення надійності її функціонування та організації системи управління необхідно зосередити увагу насамперед на вдосконаленні процесів обслуговування. У контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі, підприємства – споживачі послуг», – визначено напрями підвищення якості комунально-побутового обслуговування в пост конфліктних умовах, шляхи вдосконалення формування й використання ресурсів, у тому числі засобами контролю, комунікативного забезпечення та посилення відповідальності за ефективність і надійність його функціонування. Основні результати наукового дослідження дозволяють обґрунтовано зробити наступні такі висновки:

1. В контексті якості життя, під якою пропонується розуміти не лише певний рівень споживання матеріальних та духовних благ, розвиток сфери освіти, культури, медичного обслуговування, безпечної екології, а й надійне та якісне комунально-побутове обслуговування дано основні визначення за темою дослідження. Визначено основні напрями і шляхи підвищення якості комунально-побутового обслуговування, формування системи управління та вдосконалення його організаційно-економічного механізму у контексті підвищення рівня якості життя населення, на основі системи аналізу, контролю, прогнозування, інформатизації як складової системи попередження непевних розрахунково-фінансових ситуацій з посилення його надійності в умовах суспільних трансформацій у пост конфліктний період.

2. Під якістю комунально-побутового обслуговування населення, на сучасному етапі розвитку нашого суспільства, пропонується розуміти рівень забезпечення на обслуговуваній території продукцією і послугами, роботами комунально-побутових підприємств порівняно зі встановленими вимогами до їх виробництва, на основі високого рівня кваліфікації їх виконавців, застосування засобів механізації, хімізації і автоматизації технологічних процесів, з урахуванням специфіки діяльності підприємства і чинників, що впливають на якість продукції, робіт і послуг, незалежно від галузевої приналежності споживачів.

3. На основі відтворювального підходу, узагальнення досягнень науки та господарської практики в пошуку шляхів підвищення якості комунально-побутового обслуговування встановлено що його найважливішими характеристиками є:

а) «Своєчасність обслуговування». Беруться до уваги в першу чергу своєчасність обслуговування підрозділом населення, підприємств, установ, організацій відповідно до встановленого нормативу і ступеня якості робіт, регулярність обслуговування устаткування, яким користуються під час виконання завдань.

б) «Якісне виконання технологічних операцій». Під цим слід розуміти відповідність якості продукції, виготовленої обслуговуючим підрозділом, встановленим стандартам і якісне виконання інших замовлень відповідно до технології, нормативно-технічної документації (НТД), а також якісне обслуговування засобів праці обслуговуючого персоналу.

в) «Повнота і комплексність виконання замовлень». У даному випадку слід враховувати виконання замовлень з використанням функціонуючих на підприємстві видів обслуговування, якнайповнішої номенклатури послуг – найбільш комплексного обслуговування.

г) «Естетика і культура обслуговування». Мається на увазі відсутність скарг на культуру обслуговування, стан елементів благополуччя, естетичне оформлення і зміст засобів, предметів праці тощо.

4. Розроблена методика оцінки управління якістю комунально-по­бутового обслуговування за встановленими ознаками, дає змогу не тільки повніше охарактеризувати непевність у всіх її проявах, а й виявити чинники, які впливають на неї, а також визначити роль та місце кожного з них у загальній системі. Це створює передумови для ефективного застосування економічних, соціально-психологічних й адміністративно-розпорядчих методів управління якістю праці, непевністю і таким чином забезпечить якість та надійність обслуговування.

5. Обґрунтовано організаційно-економічний механізм обслуговування у контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі, підприємства – споживачі послуг», однією з важливих умов виходу з економічної кризи на шлях стійкого економічного зростання та підвищення якості комунально-побутового обслуговування. Визначення управління якістю послуг має базуватися на уточнених визначеннях економічної сутності цього явища та врахуванні підприємницьких інтересів і особливостей функціонування суб’єктів підприємницької діяльності.

6. У процесі формування системи управління якістю комунально-побутового обслуговування і забезпечення його надійності виділяють два етапи: підготовчий та основний. Аналіз у виробничих економічних процесах має три рівні: 1) прогностичний; 2) діагностичний; 3) предметний. Оцінка рівня побудована на поетапному розрахунку показників, що його характеризують. Перший етап полягає в оцінці його рівня в окремих макроекономічних процесах; другий етап передбачає отримання комплексної оцінки за сукупністю процесів, які аналізують; третій етап – урахування впливу основних чинників на рівень непевності; четвертий етап – отримання інтегральної оцінки рівня непевності у виробничих соціально-економічних та обслуговуючих процесах.

7. На прикладі обласних державних та місцевих виконавчих (муніципальних) адміністративних структур дано пропозиції щодо формування системи управління якістю комунально-побутового обслуговування, яка має три підсистеми: 1) економічного регулювання; 2) планування; 3) інформатизації. Підсистема економічного регулювання в регіоні базується на плануванні державного регулювання на основі розроблення регіональних планів та програм. Підсистема охоплює всі види діяльності в контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі, підприємства – споживачі послуг» – засобами зворотного зв’язку виявляю факти неякісного обслуговування.

8. Функціонування підсистеми інформатизації в системі підвищення якості комунально-побутового в контексті інноваційного ланцюга: «держава – обслуговуючі галузі, підприємства – споживачі послуг» передбачає створення Центру експертизи надійності для надання кваліфікованих консультаційних послуг із питань оцінки та управління якістю та доступність інформаційної бази для пом’якшення впливу невизначеності на економічні процеси.

**СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

***Монографії***

1. Погайдак О. Б. Методичні підходи до провадження технологій стратегічного планування реструктуризації підприємств : колективна монографія / О. Б. Погайдак; за ред. В. В. Микитенко. – Київ : РВПС України НАН України і КНУТД МОН України, 2010. – 694 с. (29/1,7 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: формування потенціалу соціально-економічних та організаційних змін в обслуговуючих підприємствах сфери послуг.*
2. Погайдак О. Б. Диверсифікаційні засоби забезпечення стабільного розвитку підприємств в умовах економічних трансформацій : монографія / Н. Б. Кирич, І. А. Кінаш, О. Б. Погайдак; ТНТУ ім. І. Пулюя. – Тернопіль, 2010. – 524 с. (21,8/0,9 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: представлення диверсифікаційних засобів обслуговування сільського населення.*
3. Погайдак О. Б. Управління підготовкою виробництва нової продукції на підприємстві : монографія / Н. Б. Кирич, А. В. Колєсніков, О. Б. Погайдак [та ін.] ; за ред. проф. Б. М. Андрушківа ; Терноп. нац. екон. ун-т. – Тернопіль : Вид-во ТНЕУ, 2011. – 204 с. (8,5/1,8 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій розвитку асортименту та номенклатури продукції комунальних підприємств.*
4. Погайдак О. Б. Інноваційно-комплексні шляхи розвитку малого підприємництва: монографія / Б. М. Андрушків, І. Ю. Крамар, О. Б. Погайдак [та ін.]; ТНТУ ім. І. Пулюя. – Тернопіль : ТНТУ ім. І. Пулюя, 2011. – 340 с. (14/0,7 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення рекомендацій з розвитку малого підприємництва у сфері послуг.*
5. Погайдак О. Б. Інноваційні шляхи активізації природоохоронного провайдингу в умовах підприємства (європейські акценти) : монографія / Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, Р. П. Шерстюк [та ін.]; за ред. проф. Б. М. Андрушківа. – Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2011. – 576 с. (24/0,9 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: розкриття особливостей організації природоохоронної роботи в умовах обслуговуючих підприємств.*
6. Погайдак О. Б. Активізація діяльності підприємств торгово-побутового сервісу в умовах сільської місцевості : монографія / В. М. Мулярчук, Л. М. Мулярчук, І. В. Турський, О. Б. Погайдак; за ред. проф. Б. М. Андрушківа. – Тернопіль : ТзОВ «Терно-граф», 2011. – 524 с. (21,8/1,3 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: розкриття можливостей використання показників якості обслуговування в торгівлі.*
7. Погайдак О. Б. Управління якістю обслуговування на основі комплексно-інноваційних показників (соціогуманітарні аспекти підвищення рівня якості життя) : монографія / О. Б. Погайдак. – Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2012. – 732 с. (37,3 д.а.).
8. Погайдак О. Б. Особливості організації моніторингу діяльності інноваційних структур в умовах економічних реформ: монографія / А. Р. Стояновський, І. П. Стояновська, О. Б. Погайдак. – Тернопіль, 2012. – 270 с. (11,25/2,3 д.а.). О*собистий внесок* *здобувача: визначення шляхів створення інноваційних структур в умовах підприємств сфери послуг.*
9. Погайдак О. Б. Семіотика вирішення проблем ресурсно-еконо­мічної безпеки : монографія / О. В. Руда, В. А. Паляниця, О. Б. Погайдак [та ін.]. – Тернопіль : ТзОВ «Терно-граф», 2013. – 306с. (12,7/1,6 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: визначення шляхів формування інноваційних структур у сфері послуг.*
10. Погайдак О. Б. Наративи з проблем формування інституційних засад економічної конституції України: монографія / Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак, В. А. Паляниця [та ін.]; за ред. проф. Б. М. Андрушківа. – Тернопіль : ТзОВ «Терно-граф», 2013. – 552 с. (23/1,9 д.а.)  *Особистий внесок* *здобувача: розкриття проблем правового забезпечення сфери послуг.*
11. Погайдак О. Б. Інноваційні засади формування концепції комплексної науково-технічної програми: «Нова економіка Тернопільської області» (ресурсоекономічний контекст): монографія / В. В. Гецько, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак [та ін.]; за ред. проф. Б. М. Андрушківа. – Тернопіль: ТзОВ «Видавництво «Астон», 2014. – 208с. (8,6/0,7 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: визначення місця і ролі сфери послуг у розвитку нової економіки Тернопільщини).*
12. Погайдак О. Б. Формування системи управління якістю послуг комунально-побутових підприємств: монографія /О. Б. Погайдак. – Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2015. – 438 с. (25,8 д.а.).

***Публікації у наукових періодичних виданнях інших держав або у виданнях України, які включені до міжнародних   
наукометричних баз***

1. Pohajdak Olha. Investigation of the crisis in terms of transformation of society / Bohdan Andrushkiv, Olha Pohajdak // Globale und landerspezifische sozio-okonomische effekte. – Berlin, 2012. – Р. 87-97 (0,4д.а.)
2. Pohajdak Olha. Crisis of relationship in the general theory of crisis (aspects of restructuring enterprises) / Bohdan Andrushkiv, Iryna Fedyshyn, Olha Pohajdak, Yuriy Vovk // Dilemmas of the contemporary economy facing global changes. – Publishing house: Cracow University of Economics. – Poland, 2012. – Р. 25-32 (0,5 д.а.)
3. Погайдак О. Удосконалення управління природоохоронною діяльністю обслуговуючих підприємств на інноваційних засадах [Електронний ресурс] / Б. Андрушків, Н. Кирич, О. Погайдак // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2012. – Вип. 1 (6). – С. 5–16. - Режим доступу : [http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/ 12abmniz.pdf / Входж. в наук. метр.бази:](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20%20%20/%20Входж.%20в%20наук.%20метр.бази:) *ProQuest LLC (*[*ULRICHSWEB Global Serials Directory*](http://ulrichsweb.serialssolutions.com/)*),*[*Index Copernicus International S.A.*](http://journals.indexcopernicus.com/passport.php?id=7930)*(Польща),*[*DOAJ*](http://www.doaj.org/doaj?func=openurl&genre=journal&issn=22233822)*– Directory of Open Access Journals (Швеція),*[*Google Scholar*](http://scholar.google.com.ua/scholar?hl=uk&q=Socio-Economic+Problems+and+the+State&btnG=)*(США),*[*BASE*](http://www.base-search.net/Search/Results?q=Der%C5%BEava&refid=dclink)*– Bielefeld Academic Search Machine (Німеччина), Міністерство науки і вищої освіти (Польща)* (0,9/0,3 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: обґрунтовано доцільність застосування інноваційних підходів в організації природоохоронної діяльності обслуговуючого підприємства.*
4. Погайдак О. Б. Погляд економістів на дерево генези науки «ресурсономіка» / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І. П. Вовк, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко // Аналітично-інформаційний журнал “Схід”. – 2013. – № 6(126). – С. 5–7. (0,6/0,15 д.а.) / [Входж. в](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20/%20Входж.в) наук. метр. бази:  [DOAJ](http://www.doaj.org/doaj?func=openurl&genre=journal&issn=22233822) – Directory of Open Access Journals (Швеція), [Google Scholar](http://scholar.google.com.ua/scholar?hl=uk&q=Socio-Economic+Problems+and+the+State&btnG=) (США). *Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з застосування ресурсоощадних технологій у діяльності підприємств сфери послуг.*
5. Погайдак О. Особливості формування термінологічного апарату менеджменту / Б. Андрушків, Н. Корж, Л. Кухній, О. Погайдак // Наукові праці національного університету харчових технологій: зб. наук. пр. – К.: НУХТ, 2012. – Вип. 45. – С. 155–163. (0,8/0,2 д.а.) / [Входж. в](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20/%20Входж.в) наук. метр. бази: *Index Copernicus, EBSCOhost, CABI Full Text, Universal Impact Factor, Google Scholar.* *Особистий внесок* *здобувача: адаптовано загальноприйняті визначення у сфері менеджменту до сфери послуг*
6. Погайдак О. Б. Механізм управління сферою послуг у контексті підвищення якості життя / О. Б. Погайдак // Сталий розвиток економіки. – 2012. – № 1/11. – С. 41–47. (0,4 д.а.) / [Входж. в](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20/%20Входж.в) наук. метр. бази: *Index Copernicus Journals Master List, Poland*
7. Погайдак О. Б. Інноваційні підходи до раціонального і ефективного використання природних ресурсів / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. А. Паляниця, О. Б. Погайдак // Інноваційна економіка. – 2012. – № 1/27. – С. 13–18. (0,75/0,18 д.а.) / [Входж. в](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20/%20Входж.в) наук. метр. бази: [*РІНЦ*](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=50859)*, Index Copernicus Journals Master List, Poland*
8. Погайдак О. Б. Формування адаптивної моделі управління процесом відтворення господарського капіталу на засадах підвищення капіталізації підприємства / Б. М. Андрушків, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак // Сталий розвиток економіки. – 2012. – № 5/15. – С. 71–77. (0,6/0,2 д.а.) / [Входж. в](http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf.%20/%20Входж.в) наук. метр. бази: *Index Copernicus Journals Master List, Poland. Особистий внесок* *здобувача: розкрито роль комунальної компоненти в реалізації моделі управління процесами відтворення господарського капіталу.*

***Статті у наукових фахових виданнях України***

1. Погайдак О. Б. Механізм фінансового забезпечення моніторингу та бенчмаркінгового процесу оцінювання України за якістю життя / Д. О. Микитенко, О. Б. Погайдак // Інвестиції: практика та досвід. – 2010. – Вип. 2. – С. 76–80. (0,4/0,2 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій з застосування соціологічних методів дослідження проблеми.*
2. Погайдак О. Б. Інноваційні аспекти стабілізації регіональної економіки [Електронний ресурс] / О. Б. Погайдак // Ефективна економіка. – 2010. – № 3. – Режим доступу: http://[www.economy.nayka.com.ua](http://www.economy.nayka.com.ua) (0,4 д.а.)
3. Погайдак О. Б. Активізація людського капіталу в процесах суспільного розвитку / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, О. Б. Погайдак // Розвиток фінансових методів державного управління національною економікою: зб. наук. пр. / ДонДУУ. – Донецьк:, 2010. – Т. ХІ. – Вип. 177. серія «Економіка». – С. 26-41. (0,8/0,26 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з розвитку шляхів активізації людського капіталу в умовах комунальних підприємств.*
4. Погайдак О. Б. Формування якості життя на основі інноваційних трансформацій і соціального страхування у сфері послуг / О. Б. Погайдак // Інституціональний вектор економічного розвитку. – Мелітополь, 2011. – Вип. 4(1). – С. 97-104. (0,5 д.а).
5. Погайдак О. Б. Криза взаємовідносин у загальній теорії криз / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, О. Б. Погайдак // Журнал європейської економіки. – Тернопіль, 2011. – Т. 10 : Вип. 2. – С. 121-131. (0,9/0,3 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: визначення соціальних чинників загострення кризи в комунально-побутових підприємствах.*
6. Погайдак О. Б. Удосконалення методичних основ проектування системи управління якістю обслуговування / О. Б. Погайдак // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності: зб. наук. пр. – Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2011. – Вип. 2. – С. 179–192. (0,5 д.а).
7. Погайдак О. Б. Удосконалення організації фінансово-грошових відносин в умовах трансформації економіки (аспекти розвитку захисних функцій вітчизняного товаровиробництва) / О. Б. Погайдак // Вісник Хмельницького національного університету: науковий журнал. – 2011. – Т. 2. – С. 295–299. (0,4 д.а).
8. Погайдак О. Концептуальні інноваційно-логістичні засади формування ринку пасажирського транспорту в Україні / І. Єременко, О. Погайдак // Галицький економічний вісник. – 2011. – № 3(32). – С. 205–212. (1,1/0,4 д.а). *Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з застосування соціологічних методів дослідження проблеми транспортного обслуговування міських жителів*
9. Погайдак О. Б. Особливості формування стратегії розвитку людського капіталу в умовах сфери послуг / О. Б. Погайдак // Розвиток фінансових методів державного управління національною економікою: зб. наук. пр. / ДонДУУ. – Донецьк, 2011. – Т. ХІІ. – Вип. 214, серія «Економіка». – С. 384-396 (0,5 д.а).
10. Погайдак О. Б. Громадський транспорт: якість та культура обслуговування / Б. М. Андрушків, С. В. Коверга, О. Б. Погайдак // Вісті автомобільно-дорожнього інституту: наук. - вир. зб./ Автомобільно–дорожній інститут ДонНТУ. – Горлівка, 2011. – Вип. 1/12. – С. 98-104. (0,87/0,28 д.а.*). Особистий внесок здобувача: розробка пропозицій підвищення якості транспортних послуг в умовах комунальних підприємств.*
11. Погайдак О. Б. Особливості організації та забезпечення економічної безпеки підприємства й підприємництва в умовах суспільних трансформацій / Л.Я.Малюта, О. Б. Погайдак // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності: зб. наук. пр. – Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2012. – Вип. 1. – С. 97–102. (0,6/0,3 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій з посилення економічної безпеки комунально-побутових підприємств.*
12. Погайдак О. Б. Удосконалення економічного інструментарію пошуку нових ресурсів в умовах пострадянського суспільства / Б. М. Андрушків, І. П. Вовк, О. Б. Погайдак // Галицький економічний вісник: науковий журнал. – 2012. – № 3(36). – С. 80-85. (0,75/0,25 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з підвищення ефективності використання ресурсів у сфері послуг.*
13. Про особливості трансформації промисловості в системі глобальних викликів / Б. М. Андрушків, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак // Галицький економічний вісник: наук. журн. – 2012. – № 5(38). – С. 5-10. (0,75/0,25 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій розвитку асортименту та номенклатури продукції комунальних підприємств.*
14. Погайдак О. Б. Шляхи підвищення ефективності використання ресурсного потенціалу підприємства (дослідницькі аспекти) / Б. М. Андрушків, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак // Формування ринкової економіки в Україні : зб. наук. пр. / Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. – Львів, 2012. – Вип. 27, серія «Економіка». – С. 3-7. (0,4/0,13 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з підвищення ефективності використання ресурсів у сфері послуг.*
15. Погайдак О. Б. Щодо ефективного використання інтелектуального потенціалу, який лежить в основі розвитку виробничих сил і виробничих відносин України та який може підняти її економіку / Б. М. Андрушків, Н. Б. Кирич, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак // Вісник економічної науки України: науковий журнал. – 2012. – № 2(22). – С. 3-7. (0,62/0,16 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з підвищення ефективності використання інтелектуального потенціалу у сфері послуг.*
16. Погайдак О. Б. До теоретичних основ організації управління реструктуризацією підприємств в умовах суспільних трансформацій / Б. М. Андрушкив, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак // Економіка Криму: зб. наук.пр. – 2012. – Вип. 4(41). – С. 214-217. (0,4/0,13 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з реалізації згаданої проблематики в умовах комунальних підприємств.*
17. Погайдак О. Б. До проблем підвищення ефективності використання інтелектуальних ресурсів / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І. П. Вовк, О. Б. Погайдак // Економіка, фінанси, право : щомісячний інформаційно-аналітичний журнал. – 2013. – №3/1. – С. 68-73. (0,43/0,15 д.а. *). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з підвищення ефективності використання інтелектуального потенціалу у господарському комплексі підприємства.*
18. Погайдак О. Б. Семіотика визначення економічної стратегії підвищення господарсько-фінансової стабільності підприємства в умовах трансформаційного суспільства / Б. М. Андрушків, Н. Б. Кирич, Л. М. Мельник, О. Б. Погайдак // Вісник економічної науки України. – 2013. – № 1(23). – С. 3-7. (0,62/0,16 д.а. *). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з підвищення ефективності використання виробничого потенціалу у сфері послуг.*
19. Погайдак О. Інноваційні шляхи розвитку транспортного обслуговування в умовах активної автомобілізації населення посттоталітарного суспільства / Н. Кирич, Б. Керничний, О. Погайдак // Галицький економічний вісник: наук. журн. – 2013. – № 1(40). – С. 137-145. (1,0/0,33 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій розвитку транспортного обслуговування в комунальному господарстві.*
20. Погайдак О. Організація мобільних компактних паркінгів, стан і перспективи їх розвитку в умовах міського господарства (аспекти якості транспортного обслуговування) / Б. Андрушків, Б. Керничний, Н. Кирич, О. Погайдак // Проблеми економіки транспорту : зб. наук. пр. / Дніпропетр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна. – Д. : Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2013. – Вип. 5. – С. 13-22. (0,8/0,2 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій розвитку транспортного обслуговування в комунальному господарстві.*
21. Погайдак О. Особливості організації транспортного обслуговування в умовах трансформаційного суспільства / Б. Андрушків, Б. Керничний, Н. Кирич, О. Погайдак // Держава та регіони. – 2013. – Серія: Економіка та підприємництво. – № 2(72). – С. 33-39. (0,87/0,22 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з розвитку транспортного обслуговування.*
22. Погайдак О. Б. Про інституційні засади регламентації фінансово-господарської діяльності / Б. М. Андрушків, Л. М. Мельник, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко // Культура народов Причерноморья. – 2013. – № 262. – С. 13-17. (0,63/0,12 д.а.*). Особистий внесок* *здобувача: розробка пропозицій з регламентації діяльності обслуговуючого персоналу комунальних підприємств).*
23. Погайдак О. Б. Інноваційні аспекти організації природоохоронної діяльності в умовах підприємств, які обслуговують / О. Б. Погайдак // Вісник НТШ : Інформаційне видання Світової ради Наукових товариств ім. Шевченка. – 2012. – Вип. Осінь-зима. – С. 47-49. (0,4 д.а.).
24. Погайдак О. Б. Особливості програмування туристично- рекреаційної діяльності як засобу її активізації (на прикладі туристично-рекреаційного кластера «Дністровський каньйон»)/ О. Б. Погайдак // Вісник ДІТБ : наук. журн. / ДІТБ. – Донецьк, 2012. – Вип. 16, серія «Економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому». – С. 204-209. (0,4д.а.).
25. Погайдак О. Б. Інноваційні аспекти організації природоохоронної діяльності в умовах обслуговуючих підприємств / О. Б. Погайдак // Вісник наукових досліджень. – 2012. – № 2. – С. 106–109 (0,3 д.а.).
26. Погайдак О. Б. Управління процесами реструктуризації промислових підприємств в умовах економічних реформ / Б. М. Андрушків, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак // Вісник економічної науки України. – 2012. – № 1(21). – С. 3-5. (0,4/0,13 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій з реалізації проблем реструктуризації в умовах комунальних підприємств.*
27. Погайдак О. Б. Особливості формування державних програм розвитку інвестиційної діяльності в умовах економічних трансформацій / Б. М. Андрушків, О. Б. Погайдак, р. П. Шерстюк // Галицький економічний вісник: наук. журн. – 2012. – № 1(34). – С. 35-38. (0,5/0,2 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій зі створення сприятливого інвестиційного клімату для комунально-побутових підприємств.*
28. Погайдак О. До проблем розвитку малого підприємництва або вчитися на чужих помилках / Б. Андрушків, О. Погайдак, Д. Турченко // Галицький економічний вісник: наук. журн. – 2011. – № 1(30). – С. 58–62. (0,63/0,21 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: визначення місця у розвитку сфери послуг, малого бізнесу.*
29. Погайдак О. Б. Інноваційна діяльність підприємств та організацій як метод стабілізації економіки регіонів України / Б. М. Андрушків, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак // Вісник економічної науки України. – 2009. – № 1(15). – С. 23–25. (0,4/0,13 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: визначення чинників активізації інноваційної діяльності сфери послуг в регіональному плані.*
30. Погайдак О. Б. Управління стратегічним потенціалом підприємств легкої промисловості / М. В. Земляков, О. Б. Погайдак // Легка промисловість: наук. вироб. журн. – 2009. – Вип. 4(220). – С. 38-39. (0,5/0,25 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій з розвитку стратегічного потенціалу*  *сфери послуг.*
31. Погайдак О. Б. Регіональні особливості розвитку підприємств переробних галузей України на сучасному етапі / Б. М. Андрушків, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак // Галицький економічний вісник: наук. журн. – 2007. – Вип. 2(13). – С. 61–65 (0,63/0,21 д.а.) *Особистий внесок* *здобувача: виявлено вплив на обсяги споживання послуг регіональних традицій.*
32. Погайдак О. Б. Управління банківськими ризиками та адміністративним контролем у системі банківсько-кредитних відносин як фактор впливу на успішність конкурентної боротьби (економічні основи взаємозв’язку) / О. Б. Погайдак // Вісник антимонопольного комітету України «Конкуренція»: наук. журн. – 2003. – № 3. – С. 21-23. (0,4 д.а.)

***Матеріали науково-практичних конференцій***

1. Pohajdak O. B. Approaches to modeling the use of resources / Y. Y. Vovk, O. B. Pohaydak // Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід : матеріали ІІ Міжнародної науково-методичної конференції форум молодих економістів-кібернетиків, (Тернопіль, 6-8 жовтня 2011 р.) / МОНМС України, ТНТУ ім. І. Пулюя, ЛНУ ім. І. Франка. – Тернопіль : ТНТУ, 2011. – С. 29-30. (0,1/0,05 д.а.)
2. Погайдак О. Б. Зарубіжні моделі соціального захисту у контексті вітчизняного обслуговування населення / О. Б. Погайдак // Збірник тез доповідей Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів [«Актуальні задачі сучасних технологій»] (Тернопіль, 11-12 грудня 2013 р.). – Тернопіль : ТНТУ ім. І.Пулюя, 2013. – Секція: Економічні та соціальні аспекти нових технологій на тему. – С. 319. (0,2 д.а.)
3. Погайдак О. Б. Удосконалення методів програмування туристичної діяльності як засобу її активізації (на прикладі туристично-рекреаційного кластеру «Дністровський каньйон») / Н. Б. Кирич, В. А. Паляниця, О. Б. Погайдак // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції-семінару [«Туристичні ресурси як чинник розвитку території»] (м. Тернопіль, 9-10 грудня 2012 р.). – Тернопіль : Видавництво ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2012. – С. 216-221. (0,3/0,1 д.а.)
4. Погайдак О. Б. Маркетинг інновацій на туристичному підприємстві / О. Б. Погайдак // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [«Актуальні питання рекламно-інформаційного забезпечення туристично-рекреаційної галузі у рамках проведення «Євро-2012»] (Тернопіль, 20 травня 2011 р.). – Тернопіль : ТНТУ, 2011. – С. 110-111. (0,1 д.а.)
5. Погайдак О. Б. Застосування досвіду управління ліквідністю і кредитними ресурсами комерційних банків в умовах державного соціального страхування / О. Б. Погайдак // Тези доповідей Міжнародної науково-теоретичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених [«Соціально-економічні, політичні та культурні оцінки і прогнози на рубежі двох тисячоліть»] (Тернопіль, 20 лютого 2003 р.). – Тернопіль : Підручники і посібники, 2003. – С. 344. (0,1 д.а.)
6. Погайдак О. Б. Удосконалення показників якості функціонування обслуговуючих підрозділів міського господарства / О. Б. Погайдак, // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [«Управлінські інновації: теорія та практика»] (Тернопіль-Ялта, 30 вересня – 6 жовтня 2013 р.). – Тернопіль : ТНЕУ, 2013. – С. 188-190. (0,2 д.а.)
7. Погайдак О. Б. Вирішення соціальних проблем суспільства шляхом підвищення якості комунально-побутового обслуговування / Б. М. Андрушків, О. Б. Погайдак, Р. Шерстюк // Збірник тез доповідей Третьої всеукраїнської науково – практичної конференції пам’яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка М.Г. [«Сучасні організаційно – економічні механізми управління якістю та ресурсним потенціалом в умовах сфери послуг і виробництва»] (Тернопіль, 27 березня 2014 р.). – Тернопіль : ТНТУ ім. І.Пулюя, 2014. – С. 9 -10. (0,12/0,04 д.а.*).*
8. Погайдак О. Б. Державне регулювання інноваційного розвитку суб’єктів господарювання соціальної сфери та сфери послуг у європейському контексті / О. Б. Погайдак // Актуальні задачі сучасних технологій : зб. тез доповідей міжнар. наук.-техн. конф. молодих учених та студентів (Тернопіль, 19–20 грудня 2014.) / М-во освіти і науки України, Терн. націон. техн. ун-т ім. І. Пулюя [та ін]. – Тернопіль : ТНТУ, 2014. – С. 350. (0,1 д.а.)
9. Погайдак О. Б. Особливості підбору персоналу в умовах європейської адаптації сфери послуг та організація його страхування / О. Б. Погайдак // Матеріали XVIII наукової конференції ТНТУ ім. І. Пулюя (Тернопіль, 29-30 жовтня 2014 р.) / М-во освіти і науки України, Терн. націон. техн. ун-т ім. І. Пулюя [та ін]. – Тернопіль : ТНТУ, 2014. – С. 227-228. (0,1 д.а.)
10. Погайдак О. Б. Глобалізація – нові ознаки розвитку земної цивілізації / Н.Б. Кирич, О.Б. Погайдак // Матеріали регіональної наукової конференції [«Концептуальні засади соціально-економічного розвитку Західного регіону України»] (Тернопіль, 24 трав. 2012р.). – Тернопіль, 2012. – С. 14-15 (0,2/0,1 д.а.)

***Інші видання***

1. Погайдак О. Б. Передмова або інноваційна політика держави полягає в інноватиці підприємств та на цій основі підвищенні їх конкурентоспроможності на вітчизняному і міжнародному ринках : [передмова] / О. Б. Погайдак // Особливості впровадження інновацій в умовах трансформації промислових підприємств (Європейські аспекти) : монографія ]. (Тернопіль. – 2014. – С. 10-15. (0,3 д.а.).
2. Погайдак О. Б. [передмова] / О. Б. Погайдак // Особливості організації інноваційної діяльності у сфері ресурсозбереження: монографія / О. І. Юдіна. – Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2013. – С.8-10. (0,18 д.а.).
3. Погайдак О. Б. Корпоративна культура – важливий елемент внутрішнього середовища підприємства / О. Б. Погайдак, // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2010. – Вип. 1(3). – С. 118-123. (0,3 д.а.).
4. Погайдак О. Б. Інновації як метод стабілізації економіки України (регіональний аспект) / Н. Б. Кирич, Л. П. Калушка, О. Б. Погайдак // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2009. – Вип. 1(2). – С. 117-124. (0,3/0,1 д.а.). *Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій з удосконалення механізму інноваційних трансформацій в соціальній сфері та сфері послуг.*
5. Погайдак О. Б. Інноваційна політика / Ф.В.Бортняк, Л.М.Мельник, О.Б.Погайдак [та ін.] ; за ред. проф. Б. М. Андрушківа. – Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2012. – 484 с. (20,1/0,5 д.а.)*. Особистий внесок* *здобувача: вироблення пропозицій розвитку пропозицій з удосконалення механізму інноваційних трансформацій в сфері послуг та комунальних підприємствах.*
6. Погайдак О. Б. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця / Б. М. Андрушків, В. В. Гецько, О. Б. Погайдак [та ін.] ; ТНТУ ім. І. Пулюя. – Тернопіль : Вид-во ТНТУ ім.  І.Пулюя, 2010. – 300 с. (12,5/0,8 д.а. *). Особистий внесок* *здобувача: викладення особливостей розвитку комунальних підприємств у підприємницькому середовищі.*
7. Погайдак О. Б. Екологічний менеджмент: еколого-економічні засади раціонального природокористування / Н. Б. Кирич, І. А. Кінаш, О. Б. Погайдак. – Тернопіль : ТзОВ «Терно-граф», 2011. – 268 с. (11/0,7 д.а. *). Особистий внесок* *здобувача: розкриття екологічних моментів у розвитку комунальних підприємств.*
8. Погайдак О. Б. Основи соціального менеджменту [Теоретичні положення та прикладні механізми] / Б. М. Андрушків, О. Є. Кузьмін, О. Б. Погайдак [та ін.]. – Тернопіль : ТзОВ «Тернограф», 2007. – 1024 с. (42,6/0,8 д.а. *). Особистий внесок* *здобувача: визначення місця та ролі підприємств сфери послуг в реалізації соціальної політики у державі.*

**АНОТАЦІЯ**

**Погайдак О. Б. Формування системи управління якістю послуг комунально-побутових підприємств – На правах рукопису.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності), ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», Маріуполь, 2015 р.

У дисертації досліджено теоретичні засади реалізації соціогуманітарних напрямів підвищення рівня якості життя шляхом формування та впровадження системи управління якістю в умовах підприємств комунально-побутового обслуговування на основі комплексно-інноваційних показників, що дозволить посилити контроль та відповідальність за неякісне обслуговування. Уточнено понятійно-категорійний апарат у сфері управління якістю обслуговування. Розроблено концептуальні засади механізму управління якістю обслуговування та відносинами між суб’єктами господарювання. Сформульовано економіко-математичну модель формування інтегрального показника надійності функціонування сфери послуг. Набули подальшого розвитку методичні підходи до організації функціонування сфери послуг та оцінки рівня якості функціонування системи комунально-побутового обслуговування.

**Ключові слова:** обслуговуючепідприємство, соціальна сфера, якість, комунально-побутове обслуговування, продукція, роботи та послуги, комплексно-інноваційні показники, стандарти.

**АННОТАЦИЯ**

**Погайдак О. Б. Формирование системы управления качеством услуг коммунально-бытовых предприятий. – На правах рукописи.**

Диссертация на соискание ученой ступени доктора экономических наук за специальностью 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – ГВУЗ «Приазовский государственный технический университет», Мариуполь, 2015 г.

Диссертация направлена на решение проблем развития теоретических основ и разработки прикладных рекомендаций относительно совершенствования управления качеством обслуживания на основе комплексно-инновационных показателей, что позволит усилить контроль и ответственность за некачественное обслуживание. Актуальность теми обусловлена тем, что в сфере социальной защиты работающих возникает потребность в научных исследованиях критериев оценки качества обслуживания и возможных негативных последствий некачественного обслуживания.

Целью диссертационного исследования является научное обоснование и разработка теоретико-методических, методологических и прикладных основ совершенствования управления качеством обслуживания на основе комплексно-инновационных показателей в контексте повышения качества жизни в инновационном цепи: «государство – обслуживающие отрасли, предприятия – потребители услуг».

Достижение поставленной цели обусловило решение следующих задач: раскрыто социогуманитарную категорию управления качеством продукции, работ и услуг в инновационной цепи: «государство – обслуживающие отрасли, предприятия – потребители услуг»; разработана система материальной и моральной заинтересованности в развитии муниципального соперничества в условиях коммунально-бытовых предприятий; усовершенствован организационно-экономический механизм функционирования предприятий жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания; развито механизм управления качеством обслуживания и отношениями между субъектами хозяйствования; сформулированы концептуальные теоретико-методологические основы функционирования сферы услуг в условиях экономических преобразований национальной экономики; предложена экономико-математическая модель формирования интегрального показателя оценки качества функционирования сферы услуг, которая позволяет через ее составляющие, в т.ч. через систему комплексно-инновационных показателей, контроля и ответственности, институционально-управленческих средств влиять на функционирование отраслью коммунально-бытового обслуживания; получили дальнейшее развитие методические подходы к организации функционирования сферы услуг и оценки уровня качества функционирования предприятий коммунально-бытового обслуживания Украины на основе выявленных особенностей их развития; уточнено систему классификации критериев показателей качества обслуживания.

Объектом исследования является социогуманитарные процессы формирования системы управления качеством продукции, работ и услуг, организационно-экономического механизма управления качеством обслуживания на основе комплексно-инновационных показателей. Предметом исследования является теоретико-методические и методологические основы управления качеством продукции, работ и услуг.

В контексте повышения качества жизни предложено социогуманитарную категорию управления качеством продукции, работ и услуг в инновационной цепи: «государство – обслуживающие отрасли, предприятия – потребители услуг», раскрыта его экономическая сущность, которая рассматривается с позиций повышения уровня и заключается в определении классификационных признаков, комплексно-инновационных показателей, позволяет внедрить научно обоснованную систему предупреждения фактов некачественного обслуживания.

Полученные результаты работы послужат научной основой в разработке концептуально-теоретических, методических, методологических и практических основ усовершенствования управления качеством обслуживания на основе комплексно-инновационных показателей.

**Ключевые слова:** обслуживающее предприятие, качество, социальная сфера, коммунально-бытовое обслуживание, продукция, работы и услуги, комплексно-инновационные показатели, стандарты.

**ANNOTATION**

**Pohajdak О. В. «Formation the quality management system of communal services enterprises». – On the manuscript.**

Thesis for scientific doctor's degree of economic sciences by specialty 08.00.04 – Economics and Management of the Enterprises (for economic activity types). – SHEI «Pryazovskyi State Technical University» of Ministry of education and science of Ukraine, Mariupol, 2015.

The thesis deals with the theoretical principles of implementation of socio ways to improve the quality of life by improving quality management services including communal in an integrated and innovative indicators that will strengthen the control and responsibility for poor service.

Concepts and categorical apparatus in the field of service quality are specified. The conceptual foundations of mechanism for managing quality of service and relationships between entities are developed. Mathematical model of the formation of the integral indicator reliability of service was formulated. Methodological approaches to service operation and evaluation of the quality of functioning of public utilities were further developed.

**Keywords:** enterprise, social sphere, communal services, products, works and services, complex and innovative performance, quality and standards.

Підписано до друку 06.11.2015. Формат 60×90, 1/16.

Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура TimesNewRoman.

Умовно–друк. арк. 1,8. Наклад – 100 прим.

Замовлення № 61115-1.

\*\*\*\*\*

Друк ФОП Паляниця В. А.

Свідоцтво ДК №4870 від 20.03.2015 р.

м. Тернопіль, вул. Б. Хмельницького, 9а, оф.38.

тел. (0352) 528–777.