

сформувати потрібну для них компетентнісну модель молодих фахівців і здійснювати стратегічне замовлення зовнішнім партнерам - вузам у вигляді знань і навикової складової в залежності від кваліфікації майбутнього фахівця.

Формування Центру компетенцій також дозволить на ПАТ «УЗ» та його підприємствах створити особливе середовище і корпоративну культуру для більш швидкого розвитку трудового потенціалу, підвищення його лояльності та прихильності та адаптивну модель розвитку особистісних і професійних якостей працівників, трансформуючи їх на більш високі рівні управління в короткі терміни, з високою якістю і найменшими витратами, забезпечуючи високу залученість працівників в процес саморозвитку.

В цьому випадку центр компетенцій вирішує наступні завдання:

- формування компетентнісної моделі фахівців;
- оцінка, аналіз та корегування їх розвитку;
- аналіз зміни внутрішнього і зовнішнього середовища.

Зазначені цілі і завдання центру компетенцій на основі використовуваних методів є ключовим інструментарієм розвитку трудового потенціалу підприємств залізничного транспорту за умови формування необхідної результативності взаємодії всіх взаємовпливаючих структур з питань управління розвитком.

УДК 338.47:656

ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ В УМОВАХ ВІТЧИЗНЯНОЇ ЕКОНОМІКИ

*Громова О.В., к.е.н, доцент,
Паламарчук І.В., к.е.н, доцент,
Шилова О.В., студентка (УкрДУЗТ)*

Необхідність впровадження систем менеджменту якості послуг в Україні обумовлена стрімкою глобалізацією ринків та загостренням конкуренції, що накладає на

процес надання послуг проблеми небачених масштабів.

Практика менеджменту не наділяє належної уваги створенню та впровадженню систем управління якістю послуг. Але у зв'язку з суттєвим підсиленням вимог споживачів до якості послуг, загостренням проблем щодо конкурентоспроможності на сучасному етапі, перед наукою і практикою повстало загальне завдання більш детального аналізу питань щодо управління якістю, створення та впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери послуг.

Якість функціонування транспортної галузі на базі рівноправного існування підприємств усіх форм власності дозволяє створити поле якості економічних відносин власників послуг транспортної галузі і мережне середовище для реалізації принципів соціально-орієнтованої ринкової економіки. Сучасний розвиток транспортної галузі пройшов декілька стадій, від екстенсивного до інтенсивного, якісного розвитку. Сьогодні перед транспортною галуззю України стоїть завдання вдосконалення технології надання послуг, забезпечення і поліпшення їх якості, ефективності діяльності з метою отримання додаткових конкурентних переваг. Питання підвищення якості транспортних послуг, пошук резервів, можливості контролю розглядаються на державному рівні, на рівні професійних об'єднань, на рівні окремих підприємств.

Транспортна галузь України є цілим комплексом послуг, що формують місце існування людини. Це перевезення пасажирів і вантажів, оформлення транспортної супровідної документації, договорів перевезення, розрахунків тарифів за транспортування, страхування вантажу, митне оформлення і т. п.

По-перше, змінився сам характер макроекономічного регулювання. Так, якщо в плановій економіці система економічного управління була націлена на пряме втручання в транспортне господарство, то сучасна система макрорегулювання направлена в основному на формування сприятливого економічного клімату шляхом непрямой дії на економічних агентів.

По-друге, змінився набір макроекономічних інструментів, що є в розпорядженні державних органів управління.

Нинішній етап - це період освоєння і оволодіння новими важелями економічного впливу.

Вигідне географічне розташування України дає можливість використовувати транспортні мережі в системі міжнародних транспортних коридорів (МТК). Головними проблемами в Україні залишаються відсутність і неспроможність залучення інвестицій для реконструкції МТК, ненадійне й нестабільне інформаційне забезпечення, відсутність поєднання із системою міжнародного зв'язку та узгодженості з міжнародними транспортними органами.

В даний час стан значної частини вітчизняних підприємств транспорту можна охарактеризувати як складний, який пов'язаний, зокрема, з дією таких факторів:

- зниження на багатьох підприємствах обсягів виконуваних послуг;

- невисокий рівень якості і конкурентоспроможності частини наданих послуг (навіть на підприємствах, що характеризуються більш високим рівнем монополізму, і, відповідно, великими фінансовими можливостями);

- недостатня увага до транспортної галузі з боку органів влади і управління різного рівня (проблеми з інвестуванням транспорту, формуванням, що забезпечує інфраструктура і т. п.).

Проблеми кожного підприємства не ізольовані, а пов'язані, у першу чергу, з економічним середовищем. Загальна ситуація з управлінням в Україні може бути визначена як ситуація, в якій проблемам управління не надається належна увага. Проблема полягає в тому, що радикальні перетворення в економіці, що здійснювались у процесі її реформування, повинні супроводжуватися радикальними перетвореннями в управлінні на мікрорівні, що, безсумнівно, стосується і транспортної галузі.

Проблеми, щодо організації управління на підприємствах транспорту, мають своїми причинами як зовнішні, так і внутрішні фактори. До зовнішніх належать:

- недосконала податкова політика і законодавча база, яка у тому числі має недоліки, що стосуються відсутності стимулів для розвитку підприємств транспортної сфери;

- об'єктивні тенденції в зміні

попиту населення на окремі види послуг;

- недостатній розвиток інфраструктури, що забезпечує функціонування і розвиток транспортної галузі, як у цілому, так і всього споживчого ринку;

- зниження купівельної спроможності населення, особливо помітне в провінційних містах, сільській місцевості, містах з оборонними містоутворюючими підприємствами і т. п.

Зовнішні фактори, безсумнівно, визначають умови й обмеження функціонування підприємств, задають вимоги до окремих елементів управлінського механізму (насамперед, до визначення цільового призначення і формулювання місії фірми; вибору оптимальних стратегій функціонування і розвитку; визначення зовнішніх зв'язків у стані конкуренції чи партнерства і т. п.). Однак значення цих факторів (чи «загальних правил гри») не безмежні. Тому що, за більш-менш рівних умов для всіх, котрі задаються зовнішнім середовищем, завжди зустрічаються підприємства, що успішніше адаптуються до цих «загальних правил гри» і мають гарні перспективи для утримання своєї позиції на ринку транспортних послуг і навіть розвитку свого бізнесу. І, навпаки, є підприємства, що не витримують конкуренції, які змінюють у пошуках виходу із ситуації свій профіль, навіть банкрутують. Ці розходження, як показує практика, найчастіше обумовлені дією внутрішніх причин, до числа яких можна віднести управління і рівень його організації.

Основними проблемами транспортних підприємств, що стосуються внутрішніх факторів, є такі:

1 Невелика чисельність персоналу. Значна кількість підприємств транспортної галузі належить до малих підприємств, вони мають відповідну чисельність, і управління за звичай здійснюється на основі взаємозамінності і сполучення виконуваних функцій. За таких умов істотні вимоги ставляться до управлінського персоналу, до знань і умінь у різних галузях менеджменту, до навичок делегування своїх повноважень.

2 Недостатня гнучкість і пристосованість управління до нових умов господарювання. Значна частина підприємств транспорту повільно адаптує свою систему

управління до нових умов господарювання, змін вимог, що надходять із зовнішнього середовища. На підприємствах в основному застосовується лінійно-функціональне управління, орієнтоване на традиційний поділ праці і переважно виконання поточних операцій. Практично не використовуються принципи програмно-цільового планування і проблемно - орієнтованого керування, перехід до якого найбільш складний для середніх і великих транспортних підприємств, що відрізняються низьким рівнем інноваційної активності.

3 Низька управлінська компетенція керівників і фахівців. Ця проблема стоїть досить гостро в різних галузях вітчизняної економіки і, природно, не може обійти сферу транспорту. Тут варто враховувати і те, що підприємства, що належать до сфери вітчизняного транспорту, не належать до категорії надприбуткових підприємств, тому кращі керівники при виборі шляхів своєї кар'єри не завжди мігрують у напрямі даної сфери.

4 Недостатнє забезпечення управління. Тут варто виділити кілька проблем, пов'язаних із різними видами забезпечення. По-перше, присутні очевидні недоліки в системах інформаційного забезпечення управління (надлишок непотрібної інформації, помилкова чи застаріла інформація, невідповідність інформаційної бази задачам управління, змішування оперативної й управлінської інформації і т. д.). Специфічна українська проблема в цій сфері полягає в надмірних амбіціях ряду керівників, що закуповують і встановлюють таку комп'ютерну техніку, яка за своїми можливостями значно перевищує необхідний для даної діяльності рівень.

По-друге, відбуваються очевидні втрати, пов'язані з недосконалим механізмом внутрішнього організаційного управління (нераціональний розподіл функцій, неоптимальна побудова організаційної структури, дисбаланс функцій управління поточною ситуацією і перспективним розвитком, неефективне проведення колегіальних форм вироблення і прийняття управлінських рішень).

По-третє, варто зазначити недостатню ефективність (практичну корисність) використовуваних регламентів діяльності. У

вітчизняній практиці широкого поширення серед керівників набули дві установки. Відповідно до однієї з них, регламенти є звичною, але формальною процедурою, від якої немає ніякої користі. Відповідно до іншої, регламенти потрібні, але вони повинні містити тільки жорсткі норми, що карають і не допускають можливості альтернативних рішень.

Таким чином, для забезпечення ефективності діяльності залізничного транспорту України в умовах ринкової економіки, де поняття «якості» є одним з головних факторів забезпечення конкурентоспроможності підприємства, необхідним є дослідження особливостей формування системи менеджменту якості в відокремлених підрозділах галузі.

УДК 338.47:656.2

ЕКОНОМІЧНА МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

*Дейнека О.Г., д.е.н., професор,
Позднякова Л.О., д.е.н., професор (УкрДУЗТ)*

Моделі соціально-економічних процесів (процесів виробництва та обігу) з погляду їх цільової спрямованості, можна розділити на три основні типи: аналіз, прогноз, оптимізація.

Моделі аналізу мають бути використані з метою ухвалення рішень про конкретні дії, для поглибленого вивчення соціально-економічних процесів, для виявлення тієї залежності і взаємозв'язків в економіці і організації виробництва і обігу, які не є явно очевидними. Це моделі кореляційного і дисперсійного аналізу або модель міжгалузевого балансу витрат і випуску продукції (надання послуг), якщо вона не містить елементів оптимізації.

Моделі прогнозу використовуються, разом з неформальними методами, для визначення економічних і виробничих показників майбутніх періодів. Це змінні, добові, річні або стратегічні плани, прогнози розвитку галузі залізничного транспорту і народного господарства України в цілому.

Задачі цього типу дуже різні за повнотою і достовірністю початкових даних. Мають місце