

що визначають усю подальшу його діяльність щодо створення продукту, його виробництва, доведення до споживача й одержання прибутку.

Поліпшити продуктивність існуючих процесів функціонування підприємств, що забезпечують безпеку суден, шляхом зниження витрат, поліпшення якості, скорочення часу реагування неможливо. Ідентифікація процесів, що є дійсно стратегічно важливими, зробить такі поліпшення не тимчасовими, а забезпечить стійку конкурентну перевагу в аспекті витратах.

Кожний бізнес, в тому числі в сфері забезпечення безпеки суден, має унікальний набір бізнес-процесів для створення споживчої цінності. Проте Нолан Нортон Інститут (дослідницька структура KPMG), Renaissance Solutions, Inc. і Gemini Consulting, що проводили спільне дослідження провідних корпорацій, дійшли висновку, що організація основних бізнес-процесів бізнес-структури верхнього рівня (з урахуванням орієнтації структури на ринок і споживачів) має дві складові: інноваційний процес і операційний процес. Ефективна реалізація інноваційних процесів у сучасних умовах здійснення морського бізнесу привертає значно більше уваги порівняно з операційними процесами.

Критерієм вірності підходу до реалізації бізнес-процесів або якості реалізації функції є орієнтація на кращі аналоги, що існують у світі (зібрані American Production & Quality Center), які забезпечують успішне функціонування компаній-лідерів, орієнтація на критерії міжнародної сертифікації ISO 9000 і Malcom Baldrige Award Criteria.

Постійно удосконалюючи бізнес-процеси, підприємство забезпечує зростання продуктивності та ефективності діяльності. Зростання продуктивності є наслідком поліпшення результатів шляхом оптимізації витрат і є внутрішнім показником. Ефективність пов'язана із задоволенням потреб клієнтури, є зовнішнім показником, для покращання якого необхідний значний час. Продуктивність пов'язана з витратами, ефективність – із виявленням можливостей розвитку ринкових сегментів.

В сучасних умовах виникла нагальна потреба реінжинірингу бізнес-процесів задля радикальних змін на українських підприємствах, що забезпечують безпеку суден. Процес реінжинірингу передбачає створення нових, ефективніших бізнес-процесів на підприємстві без урахування старої організації процесів.

Таким чином, українські підприємства, що забезпечують безпеку суден, стикаються з нагальною необхідністю підвищення ефективності своєї комерційної діяльності на основі впровадження сучасних технологій моделювання та управління бізнес-процесами.

УДК 658.5.012.1

УДОСКОНАЛЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ

Гриценко Н.В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

Стратегічне управління підприємств залізничного транспорту стає найважливішою передумовою формування успішного менеджменту в умовах існуючих вимог забезпечення постійного розвитку підприємств. Стратегія управління персоналом відбиває довгострокові інтереси галузевих підприємств. Стратегічна мета системи управління персоналом складається в забезпеченні розвитку підприємств за рахунок ефективного використання людського капіталу. При формуванні стратегії управління персоналом основним завданням стає визначення й облік майбутніх змін і тенденцій, обґрунтування змін, що сприяють стійкому розвитку залізничних підприємств.

Комплексний підхід до управління на підприємствах залізничного транспорту передбачає використання максимально широкого набору засобів впливу на його персонал. Ключову роль в удосконаленні стратегії управління персоналом покликаний відігравати керівний склад галузі. Для цілеспрямованого впливу на працівника керівник повинен вносити зміни в організацію робіт, використовувати широкий набір методів морального стимулювання, індивідуальний підхід, ставити перед підлеглим робочі цілі, оцінювати і контролювати їх досягнення, інформувати з найважливіших питань, варіювати використання різних стилів управління та заходів дисциплінарного впливу.

Існуючий механізм матеріального стимулювання на підприємствах залізничного транспорту вимагає докорінного поліпшення. У першу чергу необхідно впорядкувати перелік стимулюючих доплат і надбавок, зменшити їх перелік, залишивши ті з них, які безпосередньо впливають на безпеку і якість перевізної та ремонтної діяльності залізничних підприємств. Виняток складуть доплати і надбавки, встановлені державним законодавством країни.

Для об'єктивності оцінки рівня кваліфікації та складності, виконуваних фахівцями робіт та додаткового стимулювання працівника в період до присвоєння йому чергового розряду можливе введення в одному розряді "вилки" (діапазону) тарифних коефіцієнтів (посадових розрядів). При встановленні ставки всередині "вилки" повинен враховуватися досвід роботи, особисті якості працівника, які визначаються за допомогою системи оцінок заслуг. Фактори, за якими оцінюються заслуги працівника, можуть бути виробничими

(рівень виконання норм, інтенсивність роботи, освоєння нових техніки і технологій, якість робіт і т.п.) і особистісними (ініціативність, трудова і творча активність, вміння працювати у колективі і т.п.).

Розміри і структура соціальних виплат і пільг залежать від економічного стану підприємства, але, в будь-якому випадку, при побудові системи винагороди необхідно брати до уваги потреби та інтереси працівників. Наприкінці, вона покликана оптимізувати структуру мотивації і гармонізувати інтереси працівника і підприємства. Цій меті повинна бути підпорядкована і розробка відповідних документів, зокрема, регламентують організацію заробітної плати. Важливо, щоб з ними був ознайомлений весь контингент підприємства. Прозорість документації, гласність забезпечення зворотного зв'язку це необхідні умови співпраці працівників і роботодавців, їх взаємної довіри. Все це веде до необхідності перегляду принципів взаємодії між підприємством та працівником.

Отже, удосконалення стратегічного управління підприємств залізничного транспорту необхідно починати з встановлення партнерських відносин між підприємством та його працівником. Реалізація таких відносин можлива при наявності певних умов. Перш за все, це чітко прописана стратегія розвитку залізничного підприємства у вигляді документа, що відображає довгострокові цілі і шляхи їх досягнення.

УДК 346.543.2: 656

ФОРМУЛЮВАННЯ КРИТЕРІЇВ ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Дикань О.В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

Транспорт виступає з'єднуючою ланкою усіх інших сфер діяльності людини та індикатором загальних тенденцій в економіці. Від якісного обслуговування процесу перевезень залежить ефективна діяльність транспортної компанії, її надійність та конкурентоспроможність на ринку перевезень.

Якість послуг, які надає транспортна компанія, багато в чому залежать від внутрішньої організації діяльності компанії. Саме тому, у своїй діяльності вони мають приймати за основу принципи логістики для забезпечення якнайкращої якості послуг процесу перевезень.

Оцінювання якості транспортних послуг базується на критеріях, відповідно з якими виконується їх порівняння або класифікація:

- функціональність перевезення, тобто

набір функцій перевезення, котрі розширюють її можливості, як необхідних, так і таких, що відносяться до додаткового сервісу. Для пасажирських перевезень функціональність сприяє можливості харчування при тривалих перевезеннях, сну клієнта, зручного розміщення багажу та ін. Для вантажних перевезень - це можливість перевезення різних видів вантажів без порушення їх якості;

- якість транспортних засобів, яка проявляється для пасажирів або вантажу в комфортабельності та надійності;

- якість доставки вантажів (перевезення пасажирів). Відносно вантажних перевезень, якість процесу доставки можна визначити, як здатність постачальника доставити потрібний вантаж в необхідній кількості, в потрібне місце, у встановлений час та із найменшими витратами. У пасажирських перевезеннях – це точність відправлення (прибуття) транспортних засобів за розкладом, швидкість перевезення, час у дорозі та ін.;

- компетентність персоналу характеризує рівень знань та досвіду персоналу, необхідний для реалізації транспортних послуг;

- ввічливість та послужливість персоналу;

- якість інфраструктури.

За цими критеріями якості, споживач порівнює фактичні значення (показники) наданих йому послуг зі своїми очікуваннями та запропонованою ціною та визначається з компанією, послуги з перевезень якої мають кращу якість за нижчу ціну.

Використання принципів логістики для підвищення якості транспортних послуг необхідне на стадії організації внутрішньої діяльності транспортних компаній та проявляються на стадії безпосереднього надання послуги з перевезення вантажів і пасажирів. Логістика транспортної компанії має безпосередній вплив на критерії якості послуг: якість транспортного засобу і якість поставки вантажу або перевезення пасажирів. Центральна роль логістики в якості транспортних послуг полягає в "наскрізному" збереженні якості на всіх етапах діяльності компанії.

УДК [330,341.1+330,322]:658

НЕОБХІДНІСТЬ АКТИВІЗАЦІЇ ІНВЕСТИЦІЙНО-ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

Дорофійко В.В., д.е.н., професор (ДонДУУ)

Сучасні світові тенденції розвитку економіки встановлюють перед підприємствами нові завдання, що вимагають свого вирішення. Світовий досвід показує, що стійкий розвиток