

відмітити, що спеціальних курсів саме для підготовки спеціалістів-інноваторів поки що не проводиться.

Вважаємо, що в теперішній час актуальним є вивчення досвіду залізничників РФ з метою застосування його на українських залізницях.

На залізницях Російської Федерації в структурі ВАТ «РЖД» існує Центр підвищення кваліфікації в сфері наукомістких технологій. Цілі його існування: ознайомлення працівників «РЖД» з новими досягненнями в області залізничного транспорту, які спрямовані на поліпшення якості та безпеки перевезень; підвищення кваліфікації і навчання фахівці «РЖД» сучасним методам впровадження і експлуатації передової техніки і технологій; організація виставок, семінарів, конференцій, які проводяться Центром з метою розробок систем і обговорення проблем по впровадженню розробок і технологій в діяльність «РЖД».

В структурі ВАТ «РЖД» створений Центр інноваційного розвитку компанії та Об'єднана вчена рада. Необхідно відмітити, що одним із завдань Центру є робота з молодими кадрами. Причому участь в науково-дослідних роботах зможуть приймати студенти не тільки галузевих вузів. Наприклад, вже тепер в центрі працюють студенти Вищої школи економіки.

Основними завданнями об'єднаної вченої ради ВАТ "РЖД" зокрема є:

- участь у формуванні (відновленні) наукових шкіл в області техніки, технологій, економіки і управління на залізничному транспорті, сприяючих підвищенню авторитету галузевої науки;

- підготовка пропозицій по залученню висококваліфікованих кадрів і використанню наукової бази для вирішення завдань інноваційного розвитку ВАТ "РЖД", зокрема в рамках кооперації з провідними російськими і зарубіжними науковими організаціями;

- підготовка пропозицій по розвитку кадрового потенціалу науково-технічного комплексу ВАТ "РЖД".

Як відзначає старший віце-президент ВАТ «РЖД» В.А. Гапанович, в сучасній економіці найважливішим критерієм успішності будь-якої компанії є інтелектуальний капітал. Головний інноваційний ресурс - це не тільки сучасна техніка, але і талановиті, творчі і енергійні люди. Вони є частиною діючої у ВАТ «РЖД» системи інноваційного менеджменту, що забезпечує повний цикл впровадження науково-технічних проектів: від визначення стратегічних напрямів і цільових параметрів розвитку до отримання нових продуктів і оцінки їх результативності.

Необхідно відмітити, що у 2009 р. в структурі ВАТ «РЖД» створений Корпоративний університет. Його місією є створення ефективної системи додаткової корпоративної освіти на рівні кращих

світових практик для формування у керівного складу нового рівня знань, компетенцій і культури, необхідних для реалізації стратегії компанії. Створення університета – це інвестиції в розвиток керівного складу, від управлінської ефективності якого залежать результати роботи всього холдинга «РЖД». В корпоративному університеті буде проводитися навчання керівників навикам ефективного управління.

Відмітимо також, що в теперішній час у Московському державному університеті шляхів сполучення (який очолює Асоціацію вузів транспорту), єдиному серед транспортних університетів РФ, проводиться освітня діяльність по підготовці інженерів-менеджерів за спеціальністю «Управління інноваціями» з 2003/2004 навч. року, і сумісно з МАДІ – за спеціальністю «Менеджмент високих технологій» - з 2005/2006 навч. року. Створена спеціальна кафедра «Інноваційні технології». Це свідчить про увагу керівництва як ВАТ «РЖД», так і вузу до підготовки інноваційних кадрів.

Таким чином, враховуючи вищевикладене, вважаємо за доцільне створити в структурі Укрзалізниці на базі УкрДАЗТ корпоративний університет, в якому будуть готувати інноваційні кадри для підприємств залізничного транспорту.

УДК 656.078

ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ПІВДЕННІЙ ЗАЛІЗНИЦІ

*Наумова О.Е., к.т.н., доцент,
Антонова О.І., асистент (УкрДАЗТ)*

В умовах посилення конкуренції на ринку пасажирських перевезень особлива увага приділяється якості надання сервісних послуг, яка є важливою складовою конкурентоспроможності транспортного підприємства. Для Укрзалізниці проблема забезпечення високого рівня сервісного обслуговування в сфері пасажирських перевезень набуває особливого значення, враховуючи підготовку залізничної галузі до проведення Євро-2012. Крім того, цей фактор є запорукою покращення іміджу Укрзалізниці.

З метою виявлення проблем в системі організації сервісного обслуговування пасажирів і розробки заходів щодо її удосконалення було проведено маркетингове дослідження на Південній залізниці по наступним напрямкам:

- виявлення відношення пасажирів до рівня сервісного обслуговування у касах і поїздах;

– визначення конкурентних позицій залізничного транспорту у порівнянні з автомобільним з точки зору пасажирів;

– виявлення ставлення пасажирів до сервісного обслуговування на Південній залізниці;

– оцінювання якості роботи провідників і касирів Південної залізниці.

Результати анкетування пасажирів дозволили визначити фактори, які обумовлюють вибір пасажиром видів транспорту, а саме: швидкість, зручність графіку руху, комфортність під час поїздки, можливість пільгового проїзду та інші. При цьому було виявлено, що залізничний транспорт поступається автотранспорту по найбільш вагомим для пасажирів параметрам – висока швидкість та висока якість обслуговування з боку персоналу.

Дослідження ставлення пасажирів до сервісного обслуговування на Південній залізниці методом спостереження виявило, що основними причинами, по яким пасажир залишився не задоволеним якістю обслуговування у касах, це не завжди добросовісне ставлення касирів до своєї роботи та їх нервовість.

Дослідження якості роботи провідників та касирів Південної залізниці методом «таємного покупця» показало, що основними факторами, які негативно впливають на загальну оцінку, є доброзичливість у розмові, швидкість обслуговування, зосередженість на своїй роботі та правильність надання здачі.

Одержані результати свідчать про те, що, незважаючи на низку проблем у сфері надання сервісних послуг пасажиром, Південна залізниця має значний потенціал у сфері розвитку пасажирського сервісу. Тож для підвищення рівня якості надання сервісних послуг пасажиром пропонуються наступні заходи:

1. Впровадження низки нових послуг для підвищення комфортності поїздки. Цей захід супроводжуватиме проведення маркетингового дослідження до, під час і після їх впровадження. При цьому цілями дослідження будуть: вивчення попиту пасажирів на певні послуги, оптимізація існуючих послуг, виявлення напрямів, рейсів, типів вагонів, де впровадження певних послуг буде більш ефективним та ін.

2. Систематичне оцінювання роботи працівників, які є «обличчям залізниці» (касірів, провідників, співробітників сервісних центрів тощо).

3. Підвищення рівня мотивації вищевказаних категорій працівників залізниці шляхом удосконалення системи стимулювання їх праці.

УДК 330.534.4:656.2

ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНЕ БЮДЖЕТУВАННЯ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Чорнобровка І.В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

Відіграючи визначну роль у функціонуванні та розвитку транспортного комплексу України, залізничний транспорт є однією з найважливіших галузей виробничої інфраструктури національної економіки, яка задає темпи економічного зростання промисловості та визначає конкурентоспроможність її підприємств. При цьому рівень транспортних витрат являється важливою складовою собівартості продукції промислового сектору економіки, яка визначає фінансові результати діяльності його підприємств. Саме тому, одним з напрямків системних перетворень в залізничній галузі є формування сучасної системи управління витратами на основі їх мінімізації та ефективного розподілу.

Діюча сьогодні на залізничному транспорті система управління витратами, яка побудована за принципом територіальної відокремленості господарюючих суб'єктів, тобто залізниць, де витрати формуються за галузевим підходом, має недоліки, оскільки спрямована на зниження витрат за функціональним принципом, тобто витрати оптимізуються за окремими функціональними напрямками, не враховуючи цілісність робіт або проектів, які виконуються, що може призвести до неузгодженості дій функціональних підрозділів. Адже зниження витрат одного підрозділу не завжди позитивно впливає на кінцевий результат діяльності всього суб'єкта господарювання. Це є досить важливо, оскільки залізничний транспорт являється складною структурою, яка включає різні господарства, задіяні у єдиному процесі перевезення.

Для залізничного транспорту найбільш перспективним напрямком поліпшення управління витратами є застосування процесно-орієнтованого підходу до управління витратами підприємств. Адже в умовах постійного дефіциту фінансових ресурсів та відсутності належної державної підтримки розвитку залізничної галузі, існує необхідність не тільки мінімізації витрат, але й створення ефективної системи їх перерозподілу між окремими сферами діяльності, досягнення чого можливе за рахунок поєднання системи бюджетування та інформаційної складової при управлінні витратами на залізничному транспорті.

Основним призначенням бюджетування як управлінської технології є передача прав та обов'язків на більш низький рівень управління, не втрачаючи контролю за діяльністю підприємства.