

впливає на результати праці кожного окремого працівника та на ефективність функціонування організації в цілому.

[1] Іванов С. Л. Роль нематеріальних чинників мотивації праці у формуванні людського капіталу сучасного підприємства в Україні / С. Л. Іванов // Наукові праці НДФІ. – 2010. – № 5. – С. 34-38.\

[2] Данюк В.М. Концептуальні особливості дослідження ефективності мотивації персоналу / В.М. Данюк, О.О. Чернушкіна // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Луганськ. – 2006. – № 11 (105). – С. 55-62.

[3] Ярмош В.В. Підходи до класифікації сучасних методів мотивації персоналу // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет, 2014. – Том 15. – № 3. – С. 263-268.

УДК 658.562.2:6562(100)

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ ТА ЇЇ ОЦІНКА

QUALITY OF RAILWAY TRANSPORT SERVICES AND ITS EVALUATION

канд. екон. наук О.Л. Васильєв, канд. екон. наук О.В. Семенцова
Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

PhD (Econ.) O.L. Vasiliev, PhD (Econ.) O.V. Sementsova
Ukrainian State University of Railway Transport (Kharkiv)

Поняття якості транспортних послуг є досить складним та багатограним. Воно є абстрактною категорією, тому важко визначити та точно оцінити його. В умовах ринкових відносин та інтеграції залізничного транспорту України в західноєвропейську транспортну систему якість транспортного обслуговування повинна відповідати як стандартам, які розроблено на науково обґрунтованих методологічних основах, так і потребам і вимогам споживачів. У зв'язку з прагненням України до євроінтеграції, важливим аспектом є адаптація системи оцінки якості послуг залізничного транспорту з міжнародними стандартами якості. Через систему показників стандартів якості встановлюється баланс інтересів виконавців і споживачів транспортних послуг. Це дозволяє першим з них заздалегідь розробляти та вживати заходи з підвищення якості послуг до потрібного рівня (стандарту), а споживачам захищати свої права, користуючись діючими нормативними і законодавчими актами. Такий процес взаємодії має бути безупинним, бо саме вчасне та гнучке реагування виробника на запити споживача є запорукою його лідерства на конкурентному ринку.

Зазвичай, більшість наукових та фахових джерел визначають якість транспортних послуг як відповідність наданих послуг очікуванням споживачів цих послуг та певним встановленим стандартам [1-6]. Крім того, думки представників академічної спільноти та фахівців-практиків сходяться до того, що показники якості товарів та послуг можна класифікувати за безліччю ознак, що і висвітлено як результат досліджень в багатьох публікаціях. Але найбільш вживаним та універсальним можна назвати розподіл показників якості за обсягом врахування кількості факторів, що впливають на якість послуг залізничного транспорту та специфіки їх врахування. Такий підхід дозволяє виокремити показники *простої якості складної якості*, а також *інтегральної якості*.

Показники простої якості отримали свою назву саме через простоту виокремлення, розуміння та обліку, бо враховують вплив тільки одного фактору (наприклад, час перебування в дорозі, час очікування рухомого складу тощо).

Показник інтегральної якості враховує вплив груп факторів з корегуванням їх впливу на узагальнений показник якості та визначається, зазвичай, як середньозважена величина. Методичні підходи до визначення інтегральної якості на прикладі обслуговування вантажовідправників детально розкрито в роботі [7].

Показники ж складної якості враховують вплив декількох факторів та не завжди можуть бути вираховані у натуральних одиницях (наприклад, комфортність перебування в рухомому складі, задоволеність транспортною послугою тощо). Вони, як проміжна ланка між простою та інтегральною якістю мають бути в динамічному процесі вивчення та удосконалення, бо саме від їх виокремлення та групування багато в чому залежить процес оцінки перевізником свого конкурентного положення на ринку транспортних послуг.

У якості результатів проведеного дослідження, можна відзначити, що показниками складної якості транспортного обслуговування є наступні:

1) *безпека перевезень* – першочергову роль у забезпеченні цього критерію відіграє технічний стан рухомого складу, залізничної інфраструктури та додаткового обладнання, рівень кваліфікації робітників та рівень управління процесами перевезень;

2) *надійність* – користувачам пасажирського транспорту важливим є визначеність і впевненість у тому, що в очікуваний час транспорт підійде і вони отримають необхідну транспортну послугу. Для вантажних перевезень цей критерій означає впевненість у тому, що зазначена послуга з перевезення буде здійснена в повному обсязі в певний час;

3) *комфорт та зручність* – споживачі послуг зацікавлені у комфортних та зручних поїздках до місця призначення, зручних зупиночних та пересадочних пунктах;

4) швидкість та доступність отримання послуг;

5) інформативність – доступність інформації про роботу залізничного транспорту, поінформованість споживачів у наявних транспортних послугах та їх особливостях;

б) рівень сервісного обслуговування – компетентність, комунікабельність та доброзичливість обслуговуючого персоналу, що безпосередньо впливає на сприйняття отриманої послуги споживачами.

Клієнт, інвестор або менеджер при оцінці якості транспортних послуг може використовувати як всі показники в цілому, так і їх певну комбінацію в залежності від цілей, які він ставить перед перевезенням. Крім того, даний перелік може бути доповнений й іншими показниками.

Враховуючи вище описані підходи до формування показника інтегральної якості транспортної продукції, до системи оцінювання якості транспортних послуг суб'єктів перевезень на ринку транспортних послуг доцільно включати наступні етапи:

- визначення параметрів перевезення, що будуть використовуватися при оцінці якості транспортної послуги;
- числовий вимір і часові обмеження параметрів;
- встановлення експертним шляхом значущості кожного параметра у загальній їх кількості (сума вагомостей дорівнює 1);
- визначення ступеня відповідності кожного параметра певному рівню, який визначається дослідником;
- розрахунок інтегральної оцінки якості транспортної послуги.

Таким чином, в умовах ринкових відносин та включення залізничного транспорту України до європейської транспортної системи якість транспортних послуг повинна відповідати очікуванням споживачів цих послуг та певним стандартам, що встановлено.

Інтегральна оцінка якості транспортних послуг залізничного транспорту повинна враховувати основні параметри перевезення, їх значущість та відповідність вимогам споживачів транспортних послуг стосовно умов і результатів перевізного процесу.

Крім того, запропонований підхід до системи оцінювання якості транспортних послуг залізничного транспорту, по-перше, має універсальний характер, бо може бути застосованим до будь-якого суб'єкту, що надає послуги на ринку перевезень, а по-друге, може бути адаптованим до умов та аспектів господарської діяльності кожного з таких суб'єктів, що відкриває велике поле щодо досліджень системи формування показників простої та складної якості для кожного з суб'єктів ринку транспортних послуг.

[1] Економіка міжнародних залізничних перевезень: Підручник / М.І. Данько, В.Л. Дикань, О.Г. Дейнека, Л.О. Позднякова, Ю.М. Юрченко. - Х.: ТОВ «Олант», ЧП Чиженко, 2004. - 352 с.

[2] Мукмінова Т. А. Стандарти як основа конкурентоспроможності / Т. А. Мукмінова, О. П.

Ткаченко // Залізничний транспорт України. - 2004. - № 6. - С. 25-28.

[3] Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. - Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

[4] Назаренко Я.Я. Формування критеріїв якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України / Я.Я. Назаренко // Економіка та управління на транспорті. – 2017. – Вип. 4. - С. 72-79.

[5] Національний стандарт України. ДСТУ ISO:9000:2015. Системи управління якістю. Вимоги. [Текст]. – Київ: Видавництво «УкрНДНЦ», 2016. – 30 с.

[6] Васильєв О.Л., Богомаз С.Н. Оцінка якості послуг залізничного транспорту // Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник науково-практичних статей. – Х.: УкрДУЗТ 2019. - Вип. 66. – С. 121-127.

[7] Семенцова О.В. Методичні підходи до визначення якості транспортного обслуговування вантажовідправників // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Х.: УкрДУЗТ, 2015. – Вип. 50. – С. 204 - 207.

УДК 316.77

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПОБУДОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ СУЧАСНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

THEORETICAL ASPECTS OF CONSTRUCTION OF COMMUNICATION SYSTEM OF MODERN ORGANIZATION

канд. екон. наук О.В. Громова

Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

PhD (Econ) O.V. Gromova

Ukrainian State University of Railway transport (Kharkiv)

У сучасному світі зростання телекомунікацій, інформаційних технологій, посилена конкуренція та складність виробництва збільшили значення зв'язку в великих та малих організаціях, незалежно від їх типу та виду. Ефективне спілкування є важливим для менеджерів в організаціях, для виконання основних функції управління, тобто планування, організації, мотивації та контролю.

Сутність механізму спілкування можна звести до наступного: потік інформації, координація дій, навчання навичкам управління, підготовка людей до прийняття змін, розвиток людських відносин, заохочування ідей підлеглих.

Інформаційний або комунікаційний потік всередині організації відноситься до руху інструкцій та комунікацій всередині організації. В організації може бути декілька напрямків, в яких це відбувається, наприклад, вниз, вгору, горизонтально, по діагоналі та зовні.