

2. Дейнека.О.Г. Теоретичні та методологічні складові розвитку залізничного транспорту України / О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова // Вісник економіки транспорту і промисловості. — 2008. — №25. — с.62-65.

3. Дикань В. Л. Забезпечення ефективності інноваційної діяльності підприємств залізничного транспорту: Монографія / В. Л. Дикань, В. О. Зубенко. — Х.: УкрДАЗТ, 2008. — 194с.

4. Державна цільова програма реформування залізничного транспорту на 2010-2015 роки, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2009 року № 1390.

5. Магістраль № 63 (1749), 22-28 серпня 2012р. Штаб Реформ.

6. Модернізаційні пріоритети реформування транспортно-дорожнього комплексу в Україні.-К.:НІСД, 2013-32с. Автори: О. В. Собкевич, К. М. Михайличенко, О. Ю. Смельянова. За ред. Я. А. Жаліла.

7. Магістраль № 53 (1839),17-23 липня 2013 р. Единая централизованная информационная база помогает реализовывать новые возможности управления перевозочным процессом.

8. Програма економічних реформ України на 2010-2014 роки. Комітет з економічних реформ при Президентові України. //www.president.gov.ua

9. Проблеми та основні напрями реформування залізничного транспорту України / Ю.М.Цветов, М.В. Макаренко, М.Ю. Цветов та ін —К.:КУЕТТ,2007.—222с.:іл.:Бібліограф.:с.113-120.

10. Сирийчик Т., Фургальські А., Клімкевич Ч., Камола М., Дяченко Т., Пугачов М., Філіпенко О. Транспортна політика України та її наближення до норм Європейського союзу. /За ред. Марчіна Свенчіці К.: Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки, 2010 – 102 с.

*Рецензент д.е.н., доцент ДРІДУ НАДУ при Президентові України Каховська О.В.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Єлагін Ю.В.*

УДК 338.2:658.5 (045)

СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЦЬ

Федорко І. П., здобувач (УкрДАЗТ)

Доведено, що існуючий рівень якості транспортних послуг залізниць не відповідає загальним тенденціям розвитку галузі. Встановлено необхідність впровадження в практику діяльності українських залізниць засад стратегічного управління якістю транспортних послуг, заснованих на широкому використанні принципів логістики, як стратегічного елементу забезпечення організації ефективної системи обслуговування споживачів. Сформульовано основні стратегічні напрями розвитку залізниць, що складають основу для покращення рівня якості транспортних послуг.

Ключові слова: транспортна послуга, якість, стратегічне управління, стратегічні напрями, залізничний транспорт.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ

Федорко И. П., соискатель (УкрГАЗТ)

Доказано, что существующий уровень качества транспортных услуг железных дорог не соответствует общим тенденциям развития отрасли. Установлено необходимость внедрения в практику деятельности украинских железных дорог основ стратегического управления качеством транспортных услуг, основанных на широком использовании принципов логистики, как стратегического элемента по обеспечению организации эффективной системы обслуживания потребителей. Сформулированы основные стратегические направления развития железных дорог, которые составят основу для улучшения уровня качества транспортных услуг.

Ключевые слова: транспортная услуга, качество, стратегическое управление, стратегические направления, железнодорожный транспорт.

STRATEGIC MANAGEMENT OF TRANSPORT SERVICES QUALITY RAILWAYS

Fedorko I. P., Recherche (USA of RT)

It is proved that the existing level of quality of transport services, Railways does not correspond to the General development trends of the industry. The necessity of introduction in practice of activity of Ukrainian Railways basics of strategic quality management of transport services, based on the wide use of the principles of logistics as a strategic element in ensuring the organization of the effective system of customer service. It is established, that today the State administration of railway transport of Ukraine conducts active policy in the sphere of implementation of the logistics management methods in the organization of process of transport services due to the activity of the Ukrainian transport-logistics centre. Analyzed the problems in the activity of the center and found that the range of services and level of service quality is largely did not comply with requirements of provision of transport services as flexibility, accuracy and reliability of delivery. The basic strategic directions of the railways, which will form the basis for the improvement of the quality of transport services.

Keywords: *transport service, quality, strategic management, strategic direction, railway transport.*

Постановка проблеми. В умовах трансформації української економіки, переходу на інноваційний шлях розвитку залізничний транспорт України вимагає реалізації комплексних заходів, спрямованих як на оновлення його матеріально-технічної бази, впровадження новітніх технологій організації транспортного процесу, покращення існуючої системи управління галуззю, так і на підвищення якості транспортних послуг залізниць.

Сьогодні в рамках Транспортної стратегії України на період до 2020 року та Концепції Державної програми реформування залізничного транспорту реалізуються проекти, які спрямовані на оновлення рухомого складу залізниць, підвищення швидкості руху пасажирських поїздів, технічне переоснащення об'єктів інфраструктури, підвищення пропускної спроможності залізничних дільниць, зниження питомих витрат енергоресурсів та матеріалоємності, удосконалення технологій перевезень та впровадження ефективної системи формування тарифів на послуги залізничного транспорту [1, 2]. Зрозуміло, що проведення цих ринкових перетворень в сфері залізничного транспорту в кінцевому підсумку забезпечить покращення економічного стану залізниць та сприятиме зміцненню їх конкурентних позицій на ринку транспортних послуг. Однак, на сьогоднішній день спостерігається зовсім інша тенденція: при впровадженні нових технологій перевізного процесу, рухомого складу нового покоління, що супроводжується різким підвищенням як тарифів на перевезення, так і вартості проїзду, якість транспортних послуг залишилася на низькому рівні.

Все це обумовлює необхідність впровадження в практику діяльності українських залізниць засад стратегічного управління якістю транспортних послуг, заснованих на широкому використанні принципів логістики як стратегічного елементу забезпечення організації ефективної системи обслуговування споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам підвищення та управління якістю

транспортних послуг присвячені праці вітчизняних і зарубіжних дослідників, серед яких А. Базилюк, О. Криворучко, Г. Кучерук, О. Вовк, О. Непочатенко, І. Хоменко, В. Шинкаренко та інші [3-5]. Дослідженню принципів, функцій та методів стратегічного управління підприємств приділялася увага в працях А. Томпсона, А. Стрикленда, Дж. Ансоффа, В. Диканя, В. Зубенко, О. Маковоз, І. Токмакової, О. Шраменко та інших [6-8]. Однак, незважаючи на це, до поля наукових інтересів цих науковців майже не увійшли дослідження, що стосуються стратегічного управління якістю транспортних послуг залізниць, що й обумовило вибір **мети статті**.

Виклад основного матеріалу дослідження. Транспортна послуга – це особливий вид товару, оскільки він є невід'ємною частиною транспортного процесу. Однак, як і якість будь-якого товару, якість транспортної послуги залежить від значної кількості факторів, що діють як самостійно, так і у взаємозв'язку між собою. До числа основних із них належать: час та швидкість доставки, частота відправлення, якість технічних засобів транспортування та наявність спеціального обладнання для виконання вантажно-розвантажувальних робіт, безпека та збереження товару (пасажирів), надійність дотримання графіку руху, здатність забезпечувати перевезення різних вантажів та доставку в будь-який пункт території, вартість перевезення, складність процедури оформлення заявки, кваліфікація персоналу, можливість експедирування та відслідковування відправлень і виконання митних процедур тощо.

Система сервісного обслуговування як вантажовідправників, так і пасажирів, діюча сьогодні в «Укрзалізниця», не відповідає рівню європейських країн, оскільки не забезпечує дотримання основних критеріїв якості, таких як гнучкість і надійність постачання та тривалість виконання замовлення.

Саме тому, враховуючи досвід економічно розвинутих країн, перехід на якісно новий рівень транспортного обслуговування залізничним транспортом можливий на основі комплексного

використання логістичного підходу, як найбільш ефективної ринково-орієнтованої методології управління товарно-матеріальними, транспортними та супутніми потоками з найменшими витратами. Важливість застосування логістики в якості основи корпоративної стратегії залізничного транспорту пояснюється тим, що, вміло впровадивши основні засади логістичного менеджменту та організувавши весь транспортний процес у відповідності з ними, залізниці отримують можливість утримати свої конкурентні позиції та оптимізувати існуючу систему тарифного регулювання перевезень.

Сьогодні Державна адміністрація залізничного транспорту України проводить активну політику в сфері впровадження логістичних методів управління в організацію процесу транспортного обслуговування як вантажовідправників, так і пасажирів. Зокрема, з метою оптимізації вантажних перевезень та підвищення якості обслуговування вантажовідправників в 2011 році Державною адміністрацією залізничного транспорту було організовано діяльність державного підприємства «Український транспортно-логістичний центр». Основними видами діяльності цього підприємства визначено[9]: надання послуг з організації перевезень вантажів; організація логістичної роботи в сфері надання послуг з перевезення вантажів залізничним транспортом, інформаційних та додаткових послуг; реалізація маркетингової стратегії і тарифної політики Укрзалізниці; проведення договірної роботи зі споживачами транспортних послуг; планування та узгодження перевезень встановленим порядком; забезпечення проведення розрахунків з клієнтами на підставі договорів про надання послуг, пов'язаних з перевезеннями вантажів; надання транспортно-експедиційних послуг при перевезенні вантажів; організація інформаційного супроводу перевезень; організація перевезень вантажів залізничним транспортом при взаємодії з іншими видами транспорту.

Незважаючи на досягнення певних змін в організації перевізного процесу завдяки діяльності УТЛЦ, й досі існує комплекс проблем, які негативно впливають на якість транспортних послуг залізниць. Зокрема, в дослідженні таких вчених, як Г. Ейтутіс, В. Попов, О. Никифорок та Д. Ейтутіс [10], виділено проблемні питання в діяльності УТЛЦ, до числа яких цими авторами віднесено: ускладнення процедури узгодження вагонів під навантаження, зростання простою вагонів на станціях в очікуванні обробки перевізних документів, не відпрацьованість програмного забезпечення, масові випадки

відсутності єдиних платіжних документів як на порожні, так і на завантажені вагони, недотримання технологічних норм та термінів навантаження вагонів та інші. Таким чином, незважаючи на те, що діяльність УТЛЦ сприяє певній впорядкованості процесу організації перевезень на залізничному транспорту, а його створенням передбачалося впровадження принципів логістичного менеджменту в діяльність «Укрзалізниці», спектр послуг, які надають вантажовідправникам, та рівень їх обслуговування в значній мірі не відповідають таким вимогам надання транспортних послуг, як гнучкість, точність і надійність доставки. На низькому рівні залишається і діяльність логістичних центрів в Україні, необладнаними сучасним техніко-технологічним оснащенням є склади, термінали та станції, не впроваджено систему інформаційного забезпечення. Все це значно сповільнює організацію транспортного процесу та негативно позначається на іміджі залізниць як одного з найбільших перевізників країни.

Враховуючи переваги логістики та необхідність її впровадження в діяльність залізничного транспорту, в основі стратегічного управління якістю транспортних послуг залізниць повинні бути покладені стратегічні заходи, орієнтовані на якісне покращення залізничних послуг, що створять основу для забезпечення довготривалої конкурентоспроможності «Укрзалізниці» на ринку перевезень. До числа основних із них в сфері вантажних перевезень належать:

- повне оновлення рухомого складу;
- впровадження транспортно-експедиторського обслуговування вантажів;
- створення можливостей для декларування та митного оформлення вантажів у місцях безпосереднього формування вантажопотоку, спрощення процедури перетину кордонів (особливо для транзитних вантажів);
- кооперація з автомобільним транспортом як у процесі перевезення вантажів, так і при виконанні термінально-складських операцій;
- розвиток інтермодальних та комбінованих перевезень;
- створення ефективної системи інформаційного супроводження та моніторингу вантажів і рухомого складу, що знаходять в русі та інші.

Таким чином, підсумовуючи вищезазначене, стратегічні напрямки розвитку залізниць, що закладуть основу для покращення рівня якості транспортних послуг, представимо в таблиці.

Стратегічні напрямки розвитку залізниць, що закладуть основу для покращення рівня якості транспортних послуг

В сфері вантажних перевезень	В сфері пасажирських перевезень	Забезпечення розвитку залізничного транспорту в цілому
Оновлення та повна модернізація рухомого складу		Підвищення техніко-технологічних показників роботи залізниць
Впровадження транспортно-експедиторського обслуговування вантажів	Скорочення часу знаходження пасажирів в дорозі	Технічне переоснащення об'єктів інфраструктури, розмежування вантажного і пасажирського руху
Створення можливостей для декларування та митного оформлення вантажів у місцях безпосереднього формування вантажопотоку, спрощення процедури перетину кордонів	Підвищення рівня комфортності, сервісу та інформаційного забезпечення пасажирів на вокзалах та в дорозі	Удосконалення існуючих та впровадження нових інноваційних технологій перевезень
Кооперація з автомобільним транспортом як у процесі перевезення вантажів, так і при виконанні термінально-складських операцій	Удосконалення системи ціноутворення за рахунок впровадження бонусних програм та дисконтних знижок	Впровадження ефективної системи формування тарифів та механізму компенсації збитків залізниць
Розвиток інтермодальних та комбінованих перевезень. Подальший розвиток логістичних центрів	Забезпечення чіткого виконання графіку руху, безперервності та стабільності надання послуг з перевезень	Покращення інвестиційного клімату
Створення ефективної системи інформаційного супроводження та моніторингу вантажів і рухомого складу, що знаходять в дорозі	Спрощення процедури перетину пасажирами кордону	Зростання рівня сервісного обслуговування
Підвищення рівня корпоративної культури та соціальної відповідальності		Підвищення рівня соціальних стандартів в галузі

Висновок. Таким чином, обґрунтовано необхідність застосування логістичного підходу в процесі надання транспортних послуг залізничним транспортом, на основі чого визначено стратегічні напрямки щодо покращення якості транспортних послуг залізниць.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення транспортної стратегії України на період до 2020 року» від 20 жовтня 2010 року № 2174 – р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2174-2010-%D1%80>. – Назва з екрану.
2. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції Державної програми реформування залізничного транспорту» від 27 грудня 2006 року № 651 – р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/651-2006-%D1%80>. – Назва з екрану.
3. Базилук А. В. Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / А. В. Базилук, І. О. Хоменко // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17 (1). – С. 12-17.
4. Криворучко О. М. Гармонизация системы управления предприятием на основе менеджмента качества / О. М. Криворучко, В. Г. Шинкаренко // Економіка транспортного комплексу : збірник наукових праць. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип. 15. – С. 7–21.
5. Кучерук Г. Ю. Методологічні основи стратегічного управління якістю транспортних послуг: становлення економіки України у післякризовий період: ризики та проблеми розвитку : колективна монографія / Г. Ю. Кучерук, О. М. Вовк / під ред. д.е.н, проф. О. О. Непочатенко (2 частина) – Умань : Сочинський, 2012. – Ч. 2. – с. 264-268.
6. Томпсон А.А., Стрикленд А. Дж. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа. - М.: Вильямс, 2006 - 928 с.

7. Ансофф И. Стратегическое управление. - М.: Экономика, 1989. Раздел 5.1. Управленческая реакция на неожиданные изменения. 386 - 487.

8. Дикань В.Л. Стратегічне управління [Текст]/ навч. посіб./ В.Л.Дикань, В.О.Зубенко, О.В. Маковоз, І.В. Токмакова, О.В. Шраменко. - К.: «Центр учбової літератури», 2013. - 272 с.

9. Офіційний сайт Державного підприємства «Український транспортно-

логістичний центр» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.utlc-uz.com.ua/common.html>. - Назва з екрану.

10. Ейтутіс Г.Д. Транспортна логістика – основний напрям удосконалення управління перевізного процесу в умовах реформування залізничного транспорту України /Г.Д. Ейтутіс, В.О. Попов, О.І. Никифорук, Д.Г. Ейтутіс // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління», 2012. – Вип. 21-22, Ч.1. – С. 44-55.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Кірдіна О.Г.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Зубенко В.О.*

УДК 65.012.8:624

КАТЕГОРІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ ТА КАТЕГОРІЇ «ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ» В СИСТЕМІ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ БУДІВЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ

Чердніченко А. О., аспірант (ХНУМГ ім. О.М. Бекетова)

У статті аналізуються положення нормативно-правових актів, наводиться визначення понятійного апарату інформаційної безпеки. Визначені головні категорії безпеки в системі корпоративного управління (зокрема підприємств будівельної галузі) та надані пропозиції щодо поліпшення ступеню захисту такої інформації.

Ключові слова: інформація, безпека, види безпеки, категорії інформації.

КАТЕГОРИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И КАТЕГОРИИ «ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ» В СИСТЕМЕ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ

Чердніченко А. А., аспірант (ХНАГХ ім. А.Н. Бекетова)

В статье анализируются положения нормативно-правовых актов, приводится определение понятийного аппарата информационной безопасности. Определены главные категории безопасности в системе корпоративного управления (в частности предприятий строительной отрасли) и представлены предложения по улучшению степени защиты такой информации.

Ключевые слова: информация, безопасность, виды безопасности, категории информации.

CATEGORIES OF INFORMATION SECURITY AND CATEGORY “INFORMATION SYSTEM” IN CORPORATE GOVERNANCE IN CONSTRUCTION INDUSTRY

Cherednychenko A.A., PhD student (HNU of ME)

This article analyzes the provisions of legal acts, given the definition of the conceptual apparatus of information security. Identified major categories of security in corporate governance (including construction enterprises) and provided suggestions for improving the level of protection of such information.

Keywords: information, security, security types, categories of information.

Постановка проблеми. Інформація є основою сучасного суспільства, предметом та продуктом його діяльності. Спостерігається активна розробка і впровадження в усі сфери людської діяльності інформаційних технологій і засобів. Виробляються відповідні пристрої для створення, накопичення, збереження, передачі та обробки інформації. У зв'язку з новими досягненнями інформаційні кордони стають практично прозорими.

Захист ділової, фінансової, технологічної та іншої інформації від несанкціонованого