

(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