

управління до нових умов господарювання, змін вимог, що надходять із зовнішнього середовища. На підприємствах в основному застосовується лінійно-функціональне управління, орієнтоване на традиційний поділ праці і переважно виконання поточних операцій. Практично не використовуються принципи програмно-цільового планування і проблемно - орієнтованого керування, перехід до якого найбільш складний для середніх і великих транспортних підприємств, що відрізняються низьким рівнем інноваційної активності.

3 Низька управлінська компетенція керівників і фахівців. Ця проблема стоїть досить гостро в різних галузях вітчизняної економіки і, природно, не може обійти сферу транспорту. Тут варто враховувати і те, що підприємства, що належать до сфери вітчизняного транспорту, не належать до категорії надприбуткових підприємств, тому кращі керівники при виборі шляхів своєї кар'єри не завжди мігрують у напрямі даної сфери.

4 Недостатнє забезпечення управління. Тут варто виділити кілька проблем, пов'язаних із різними видами забезпечення. По-перше, присутні очевидні недоліки в системах інформаційного забезпечення управління (надлишок непотрібної інформації, помилкова чи застаріла інформація, невідповідність інформаційної бази задачам управління, змішування оперативної й управлінської інформації і т. д.). Специфічна українська проблема в цій сфері полягає в надмірних амбіціях ряду керівників, що закуповують і встановлюють таку комп'ютерну техніку, яка за своїми можливостями значно перевищує необхідний для даної діяльності рівень.

По-друге, відбуваються очевидні втрати, пов'язані з недосконалим механізмом внутрішнього організаційного управління (нераціональний розподіл функцій, неоптимальна побудова організаційної структури, дисбаланс функцій управління поточною ситуацією і перспективним розвитком, неефективне проведення колегіальних форм вироблення і прийняття управлінських рішень).

По-третє, варто зазначити недостатню ефективність (практичну корисність) використовуваних регламентів діяльності. У

вітчизняній практиці широкого поширення серед керівників набули дві установки. Відповідно до однієї з них, регламенти є звичною, але формальною процедурою, від якої немає ніякої користі. Відповідно до іншої, регламенти потрібні, але вони повинні містити тільки жорсткі норми, що карають і не допускають можливості альтернативних рішень.

Таким чином, для забезпечення ефективності діяльності залізничного транспорту України в умовах ринкової економіки, де поняття «якості» є одним з головних факторів забезпечення конкурентоспроможності підприємства, необхідним є дослідження особливостей формування системи менеджменту якості в відокремлених підрозділах галузі.

УДК 338.47:656.2

### ЕКОНОМІЧНА МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

*Дейнека О.Г., д.е.н., професор,  
Позднякова Л.О., д.е.н., професор (УкрДУЗТ)*

Моделі соціально-економічних процесів (процесів виробництва та обігу) з погляду їх цільової спрямованості, можна розділити на три основні типи: аналіз, прогноз, оптимізація.

Моделі аналізу мають бути використані з метою ухвалення рішень про конкретні дії, для поглибленого вивчення соціально-економічних процесів, для виявлення тієї залежності і взаємозв'язків в економіці і організації виробництва і обігу, які не є явно очевидними. Це моделі кореляційного і дисперсійного аналізу або модель міжгалузевого балансу витрат і випуску продукції (надання послуг), якщо вона не містить елементів оптимізації.

Моделі прогнозу використовуються, разом з неформальними методами, для визначення економічних і виробничих показників майбутніх періодів. Це змінні, добові, річні або стратегічні плани, прогнози розвитку галузі залізничного транспорту і народного господарства України в цілому.

Задачі цього типу дуже різні за повнотою і достовірністю початкових даних. Мають місце

задачі, що є повністю детермінованими і забезпеченими повною або майже повною інформацією. У цих випадках модель часто має назву інформаційної моделі і має чітко визначений порядок обробки та використання початкових даних, які мають привести до єдиного варіанту плану соціально-економічного розвитку, у випадку, коли не передбачаються елементи оптимізації. В останньому випадку має місце комплекс моделей другого типу (для розробки загальних показників плану) і третього типу (для оптимізації окремих рішень в рамках плану).

Інша картина спостерігається за умов розробки стратегічних планів і прогнозів, а також поточних (річних) планів. У цьому випадку початкова інформація зазвичай є неповною, частина початкових даних в період планування є відсутньою, а по наявності даних не завжди можна гарантувати їх повну достовірність. Тому система моделей для перспективного і поточного планування розвитку залізничного транспорту інша, ніж це має місце у випадку оперативного: разом з детермінованим розрахунком застосовуються методи вірогідності, аналізуються минулі тенденції та ін.

Разом з тим перспективне стратегічне планування включає ряд найважливіших задач оптимізації з вибору оптимальних варіантів соціально-економічного розвитку транспортної системи, для чого використовуються моделі оптимізації.

Моделі оптимізації направлені безпосередньо на вибір раціональних дій у процесі управління. Вибір дій або варіантів конкретних питань може бути використаний з метою складання оперативного, річного або перспективного стратегічного плану або мати вигляд самостійної операції в процесі управління. Відповідно і моделі оптимізації використовуються або в загальній системі моделей планування, або для вирішення окремих самостійних задач щодо реформування залізничного транспорту.

Проте значно більш широке вживання отримали моделі виробничих процесів із застосуванням математичного апарату. Це пояснюється високим ступенем універсальності математичних методів (їх вживання стосовно всіх кількісно вимірних процесів); можливістю отримання результату з будь-якою точністю (в межах точності початкових даних), а також тим, що розвиток

обчислювальної техніки зробив можливим розрахунки задач величезного об'єму. На даному етапі математичні моделі економічних процесів переважають над фізичними. До того ж самі фізичні моделі є речовинною реалізацією будь-якої математичної моделі.

Математична модель соціально-економічного процесу включає такі елементи:

1. Вихідні матеріальні умови, в умовах яких протікає даний процес. Приймаємо перелік різних соціально-економічних ресурсів і видів робіт, продукції, потреб з вказівкою наявної величини ресурсів і наявного потенціалу.

2. Сукупність змінних величин або параметрів управління. Значення їх мають певних межах прийматися відповідно розсуду керуючого органу - Укрзалізниця або Мінтрансзв'язок.

3. Основна залежність між постійними і змінними величинами, які відображають «сутність процесу» і тому мають обов'язково дотримуватися при визначенні чисельних значень змінних.

4. Критерій оптимальності, тобто величина, що є мірою раціональності рішення. Критерієм може бути мінімум витрат у грошовому вираженні, мінімум витрати якогось дефіцитного ресурсу в натурі, максимум випуску продукції (транспортної роботи) в заданому асортименті і при заданих ресурсах, максимум прибутку та ін. Вибір критерію є найважливішим економічним питанням при вирішенні задач оптимізації розвитку залізничного транспорту.

Запропонована математична модель управління якістю послуг залізничного транспорту, що включає систему обмежень і цільову функцію, піддається аналізу в трьох напрямках:

1) перевіряється адекватність моделі, тобто повнота прийнятої системи обмежень. Важливим прийомом перевірки є консультація з досвідченими технологами і економістами відповідних підприємств і організацій;

2) визначається математичний тип задачі, можливість її рішення при наявній обчислювальній техніці, алгоритмах і програмах. Іноді доцільно звести спочатку отриману задачу до більш простого типу за допомогою різних штучних прийомів.

Якщо задача велика за розмірами (дуже багато показників і підприємств),

аналізуються можливості агрегації (укрупнення) даних. Виходячи з типу задачі, вибирається алгоритм рішення, вибирається (або складається наново) програма обробки на ЕОМ. Звичайно це робиться обчислювальним центром, який нерідко бере участь також в розробці моделі;

3) перевіряється інформаційна забезпеченість задачі, можливість отримання всіх передбачених моделлю початкових даних в прийнятні терміни. Якщо такої, можливості немає, модель в допустимих межах спрощується або укрупнюється з метою полегшення збору даних.

Після перевірки і корегування моделі вона використовується для вирішення конкретних задач щодо реформування галузі.

Заключним етапом є аналіз і неформальне доведення результатів обробки на ЕОМ і його узгодження з керівним органом залізничного транспорту, для якого рішення саме і призначене.

### Список використаних джерел

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.

2. Азоев, Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика: Кн.3 / Г.Л.Азоев; Библиотека хозяйственного человека. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. – 208 с. – ISBN: 5-85873-009-4.

3. Амблер Т. Практический маркетинг / Т. Амблер Пер. с англ. – СПб.: Изд-во «Питер», М. – Харьков – Минск. – 1999. – 400 с

4. Ансофф И. Стратегическое управление: Сокр. Пер. с англ. / Науч. ред. и автор предисловия Л. И. Евенко. – М.: Экономика, 1989. – 519 с.

5. Антонюк, Л. Л. Міжнародна конкурентоспроможність країн: теорія та механізм реалізації / Л.Л. Антонюк / Монографія. – К.: КНЕУ, 2004, – 273 с.

6. Багиев Г. Л. Международный маркетинг / Багиев Г. Л., Моисеева Н. К., Никифорова С. В. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.

7. Багрова І.З. Складові та фактори конкурентоспроможності / І.З. Багрова, О.Р. Нефедова // Вісник економічних наук України. – 2007. – № 1. – с. 16

8. Баумгартен Л. В. Анализ методов определения конкурентоспособности

организаций и продукции / Л. В. Баумгартен // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 4(48). – с. 345

9. Барабась, Д. О. Конкурентні стратегії підприємства / Д.О. Барабась // Стратегія економічного розвитку України: Науковий збірник. – Вип. 2-3. – К.: КНЕУ, 2000. – с. 208

10. Безтелесна, Л. Механізм забезпечення сталої конкурентоспроможності великого промислового підприємства/ Л. Безтелесна, Н. Чигир // Економіст. – 2004. – N 12. – с. 456 2

11. Белоусов, В. Л. Анализ конкурентоспособности фирмы / В. Л. Белоусов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – N 5. – с. 269

12. Бондаренко А. Д. Мировые рынки ресурсов: [учебник] / Бондаренко А. Д. – Донецк: ДонГУ, 1998. – с. 378

13. Борисенко, З.М. Умови економічної конкуренції в Україні / З.М. Борисенко // Економіка України. – 2002. – N 10. – С. 4-11.

14. Боровских Н. Конкурентные стратегии: методология формирования и развития/ Н. Боровских // Маркетинг. – 2005. – С. 37-48.

15. Васильчак С., Мацюняк І. Кадрова безпека підприємства – основа економічного розвитку : Науковий вісник НЛТУ України. – 2009. – Вип. 19.12. – С. 122 – 128

16. Войчак А.В. Конкурентні переваги підприємства: сутність і класифікація/ А.В. Войчак, Р.В. Камишніков // Маркетинг в Україні. – 2005. – №2. С. 50-53.

УДК 338.5:656.611.2

## КОРПОРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ПОРТОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Кібік О.М., д.е.н., професор (НУ «ОЮА»)*

Останнім часом національна економічна система та її складові інтегруються у світові соціально-економічні процеси, що змушує більш активно використовувати інструменти підвищення рівня відповідальності економічних суб'єктів