

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.

Напрямок інформації всередині організації залежить від розміру, структури та характеру бізнесу. У випадку з більшістю традиційних організацій потік інформації відбувається у вертикальному русі, що рухається вниз і вгору. У таких ситуаціях керівники дають вказівки підлеглим і, отже, потік інформації рухається з вищого до нижчого напрямку.

Інформаційний потік вниз має місце, коли особа на вищому керівництві та керівних посадах ділиться інструкціями із працівниками, що працюють на нижчих рівнях організації. Якщо немає будь-якого запиту, керівний персонал вищого рівня не сподівається отримати відповідь від персоналу нижчого рівня, оскільки він очікує, що повідомлення, яке було передане від вищого керівництва, буде старанно дотримуватися без будь-яких питань.

При висхідному потоці передача інформації відбувається від низхідного до вищого напрямку, наприклад, від працівників нижчого рівня до працівників вищого рівня. Ця форма спілкування також відома як вертикальна комунікація. Можна сказати, що в сучасних організаціях вертикальний потік інформації є дуже поширеним інцидентом.

Горизонтальний потік інформації відбувається всередині організації, коли відбувається обмін інформацією між різними підрозділами бізнесу, що існують на одному рівні. Однією з головних цілей горизонтальної комунікації є запит про підтримку або досягнення координації в кількох видах діяльності.

Діагональний інформаційний потік або потік інформації всередині організації відбувається, коли існує міжфункціональне спілкування між персоналом, що працює на різних організаційних рівнях. Сьогодні діагональний потік інформації набирає все більшої популярності в організаціях, що мають матричні організаційні структури або значно сплюснені або продуктові організаційні структури.

Діагональний інформаційний потік має кілька переваг, оскільки він допомагає розвивати теплі та гостинні стосунки між нижчими та старшими працівниками у різних підрозділах організації. Неформальний потік інформації всередині бізнесу дуже заохочує, і це зменшує можливість фальсифікації повідомлення шляхом проходження додаткових фільтрів. Нарешті, діагональний комунікаційний потік зменшує навантаження менеджерів на різні посади вищого рівня в бізнесі.

Зовнішній потік інформації або зовнішнє спілкування - це процес, при якому потік інформації відбувається між менеджером та зовнішньою групою, наприклад, різними фінансовими установами, такими як банки, фінансові організації або з постачальниками та постачальниками бізнесу.

Тому не можна заперечувати, що довгостроковий успіх бізнесу залежить не тільки від ефективності внутрішнього інформаційного потоку,

але й від зовнішнього інформаційного потоку. Для досягнення довгострокового зростання, прибутковості та стійкості бізнес повинен мати належний зв'язок із зовнішніми зацікавленими сторонами. Тепер миттєва допомога про призначення допоможе вам розповісти про фактори успіху для ефективного потоку інформації.

Таким чином, успіх організації залежить від ефективного комунікаційного потоку або інформації, що відбувається між внутрішніми зацікавленими сторонами, а також між внутрішніми та зовнішніми зацікавленими сторонами організації. Тому слід обирати ефективні комунікаційні стратегії, щоб бізнес досяг успіху з точки зору зростання, прибутковості та стійкості.

УДК: 656.211:626.212

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ РЕВЕРСИВНОЇ ЛОГІСТИКИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

REVERSE LOGISTIC CHARACTERISTICS AT THE ENTERPRISES OF RAILWAY TRANSPORT

*докт. екон. наук О.І. Зоріна, канд. екон. наук Т.В. Нескуба,
канд. екон. наук О.В. Сиволовська*
Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

*D. Sc. (Econ.) O.I. Zorina, PhD (Econ) T.V. Neskuba,
PhD (Econ) O.V. Syvolovska*
Ukrainian State University of Railway Transport

Діяльність залізничних підприємств в сучасних умовах господарювання пов'язана з пошуком сучасних підходів управління, що здатні забезпечити їх конкурентні переваги на ринку транспортних послуг. Раціональність використання обмежених ресурсів, дотримання екологічності виробничих процесів та інші особливості використання реверсивної (зворотної) логістики формують переваги сучасних підприємств та забезпечують ефективність їх діяльності в конкурентних умовах.[1]

Концепція реверсивної (зворотної) логістики полягає в забезпеченні функціонування зворотного матеріального потоку відповідно до визначеного часового інтервалу, який скеровує сукупність товарно-матеріальних цінностей в напрямку від джерела їх споживання до джерела