

finansovykh systemakh krayin, shcho rozvyvayut'sya/ T. H. Buy // Naukovi zapysky Nats. Un-tu «Ostroz'ka akademiya». – Ser. Ekonomika.– 2007.– Vyp. 9. – Ch. 2. – S. 77-85.

10. Dovhan' A. P. Efektyvnist' ta konkurentnist' yak faktor pidvyshchennya investytsiynoyi pryvablyvosti ukrayins'koho rynku korporatyvnykh oblihaty / A. P. Dovhan' // Investytsiyi: praktyka ta dosvid. –2009. – #17. – S. 12-15.

11. Petrenko I. P. Korporatyvni oblihatyiyi yak dzherelo finansuvannya investytsiynykh proektiv [Elektronnyy resurs]/ I. P. Petrenko. – Rezhym dostupu: http://www.confcontact.com/20101008/4_petrenko.htm

12. Yakymchuk T. P., Tyul'kina O.O. Rynok korporatyvnykh oblihatyiy: suchasnyy stan ta tendentsiyi v Ukraini ta sviti [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: http://www.rusnauka.com/5_PNW_2010/Economics/58999.doc.htm

13. Ofitsiynyy sayt NKTsPFR. – Rezhym dostupu: <http://www.nssmc.gov.ua/>.

Рецензент: Волохова І.С., д.е.н., доцент кафедри фінансів Одеського національного економічного університету

24.11.2015

УДК 656.211.5

Кисіль Світлана

ФОРМУВАННЯ ПРОЦЕДУРИ ОЦІНКИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Стаття присвячена питанню формування процедури оцінки додаткових послуг залізничних підприємств з метою виявлення кризових послуг та послуг-еталонів для підвищення ефективності їх функціонування. Врахувавши недоліки процедури виявлення «кризових послуг», а саме відсутність оцінки послуг з середніми значеннями, був розроблений алгоритм для оцінки всіх додаткових послуг за трьома показниками (параметрами). Даний алгоритм дозволяє оцінити весь набір послуг, що існують на підприємстві та зробити висновки про їх ефективність.

Запропонована процедура оцінки додаткових послуг та сформований на основі неї алгоритм дозволяють виявити послуги-еталони, послуги, наближені до еталону, потенційно кризові послуги та кризові послуги. Результати оцінки сприяють підвищенню ефективності існуючих додаткових послуг зал зичних підприємств.

Ключові слова: додаткова послуга, криза, кризова послуга, потенційно кризова послуга, послуга-еталон, процедура.

Кысиль Светлана

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Статья посвящена вопросу формирования процедуры оценки дополнительных услуг железнодорожных предприятий с целью выявления кризисных услуг, услуг-эталон для повышения эффективности их функционирования. Учитывая недостатки процедуры выявления «кризисных услуг», а именно отсутствие оценки услуг со средними значениями, был разработан алгоритм для оценки всех дополнительных услуг за тремя показателями (параметрами). Данный алгоритм позволяет оценить весь набор услуг, которые существуют на предприятии и сделать выводы об их эффективности.

Предложена процедура оценки дополнительных услуг и сформирован на основе нее алгоритм позволяют выявить услуги-эталон, услуги, приближенные к эталону, потенциально кризисные услуги и кризисные услуги. Результаты оценки способствуют повышению эффективности существующих дополнительных услуг зал зичных предприятий.

Ключевые слова: дополнительная услуга, кризис, кризисная услуга, потенциально кризисная услуга, услуга-эталон, процедура.

THE FORMATION PROCEDURES FOR THE EVALUATION OF ADDITIONAL SERVICES OF RAILWAY UNDERTAKINGS

The article is devoted to developing procedures for assessment of additional services of railway undertakings to identify crisis services standards to improve the efficiency of their functioning. Taking into account the shortcomings of the procedure for identifying "crisis services", namely the lack of evaluation of services with the average values, we have developed the algorithm for the evaluation of all additional services for three indicators (parameters). This algorithm allows to estimate the whole set of services that exist in the enterprise and to draw conclusions about their effectiveness.

Procedure of an assessment of additional services and formed on the basis of the algorithm allow to identify services-the standard of rooms, close to the benchmark, potentially crisis services and crisis services. The results of the evaluation contribute to improving the effectiveness of existing additional services room stentorian ventures.

Keywords: additional service, crisis, service, crisis, potential crisis service, the service is standard, procedure.

Постановка проблеми. Сучасний розвиток залізничного транспорту зумовлений корпоратизацією галузі з метою підвищення інвестиційної привабливості, ефективності функціонування та її конкурентоспроможності. Всі підприємства залізничного транспорту намагаються працювати на принципах самоокупності, але в пасажирських перевезеннях це не завжди можливо, що і стає головною проблемою.

Головним чинником успішної діяльності будь-якого підприємства пасажирського залізничного транспорту є його клієнтоорієнтованість. Саме пасажир (клієнт) стимулює підприємство підвищувати стандарти обслуговування та проводити постійний моніторинг потреб та недоліків у додаткових послугах. Функціонування додаткових послуг залізничних підприємств обумовлює рівень клієнтоорієнтованості, рівень розвитку

підприємства та ступінь євроінтеграції.

Підсумки V Міжнародної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті», яка проходила з 29 вересня по 2 жовтня 2015 року у м. Кам'янець-Подільському [1], підтверджують важливість розвитку додаткових послуг залізничних підприємств з орієнтацією на пасажирів, а також те, що керівники підприємств усвідомлюють необхідність змін та впровадження новітніх технологій.

Розгляд питання функціонування додаткових послуг залізничних підприємств обумовив необхідність формування процедури оцінки додаткових послуг та алгоритму оцінки, що і зумовило вибір напрямку даного дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам підвищення ефективності додаткових послуг залізничних підприємств присвячені наукові праці О.В. Бакалінського, В.В. Вертель, Г.С. П'ятигорець, В.І.Пасічника [2-5] та ін. Питанням оцінки додаткових послуг займаються В.П. Гудкова, І.О. Жарська, Г.Ю. Кучерук [6-8] та ін.

Постановка завдання. Метою дослідження є розробка теоретичних та методичних основ формування процедури оцінки та алгоритму додаткових послуг залізничних підприємств з метою підвищення їх ефективності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток залізничної інфраструктури за напрямком клієнтоорієнтованості відповідає сучасним вимогам та європейським стандартам реформування галузі [9].

Удосконалення додаткових послуг залізничних підприємств є актуальною, нагальною потребою через те, що багато років їх значення було недооцінене. Одним із шляхів удосконалення додаткових послуг пропонується формування процедури оцінки додаткових послуг залізничних підприємств. Необхідно відзначити, що формування процедури оцінки проводиться на основі раніше отриманих результатів досліджень застосування нових методів для повного складу додаткових послуг залізничних підприємств. Узагальнюючи результати попередніх досліджень, була створена схема формування нових методів оцінки додаткових послуг (рис.1), яка стала основою створення процедури оцінки додаткових послуг залізничних підприємств.



Рис. 1. Схема формування нових методів оцінки додаткових послуг

В ході формування процедури оцінки з'являється нове поняття «кризова послуга». Спробуємо розібратися, що мається на увазі.

Як загально відомо, криза – це занепад чого-небудь. Таким чином, кризові послуги мають такі властивості:

1. Взагалі – це послуги, які при оцінці їх за обраними критеріями (показниками) мають найгірші показники (тобто найнижчі).

2. Зокрема, враховуючи наше дослідження, – це послуги, що мають одночасно наступні властивості:

а) Не користуються попитом.

б) Не приносять дохід.

в) Мають низьку якість.

На рисунку 2 зображений один з етапів процедури оцінки, а саме виявлення «кризових послуг» та послуг-еталонів.

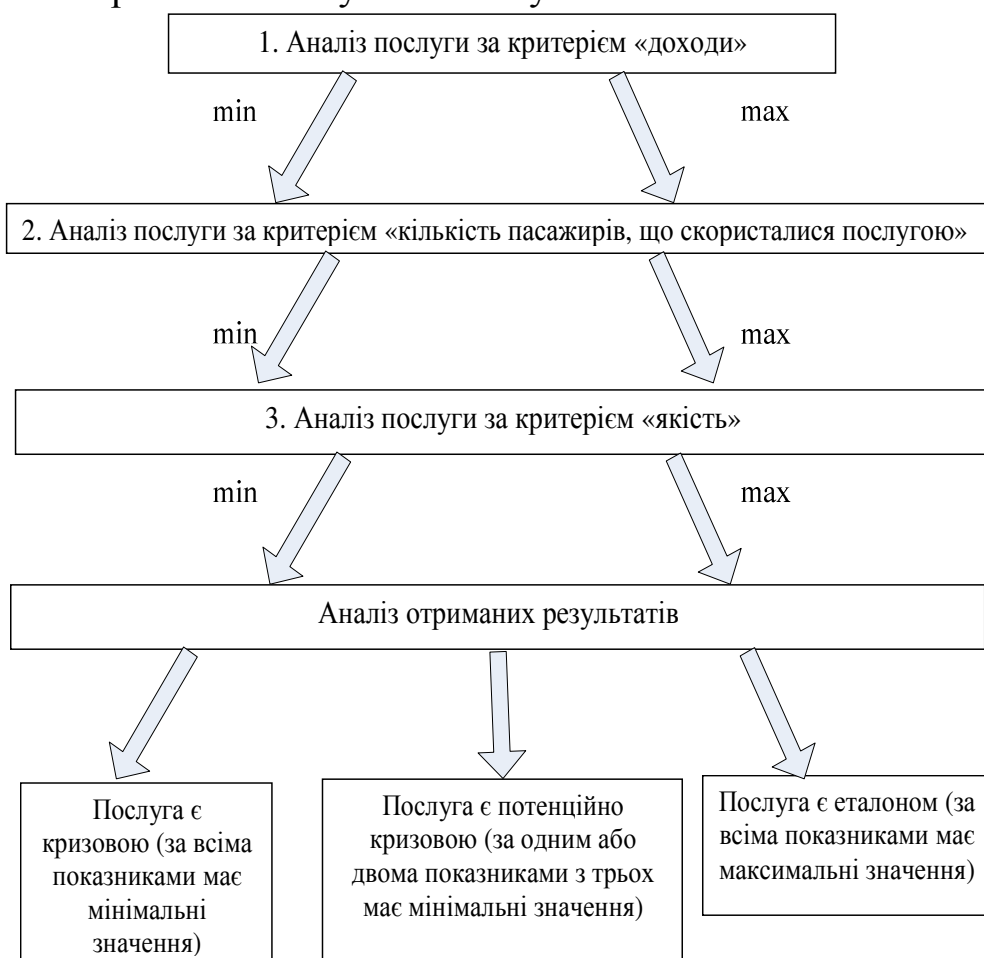


Рис. 2. Виявлення «кризових послуг» та послуг-еталонів.

Для кризових послуг є два шляхи вирішення проблеми:

1. Вилучення.
2. Удосконалення та подальше впровадження.

Також необхідно відзначити, що послуга-еталон – це послуга, яка за всіма оцінюваними показниками має найвищі значення.

Таким чином, можна виділити наступні сценарії в ході виявлення «кризових послуг» та послуг-еталонів:

$$\begin{aligned} \max_1 + \max_2 + \max_3 &\Rightarrow \text{послуга - еталон;} \\ \min_1 + \max_2 + \max_3 \text{ або } \min_1 + \min_2 + \max_3 \text{ або } \max_1 + \min_2 + \min_3 \\ &\Rightarrow \text{послуга є потенційно кризовою;} \\ \min_1 + \min_2 + \min_3 &\Rightarrow \text{послуга є кризовою.} \end{aligned}$$

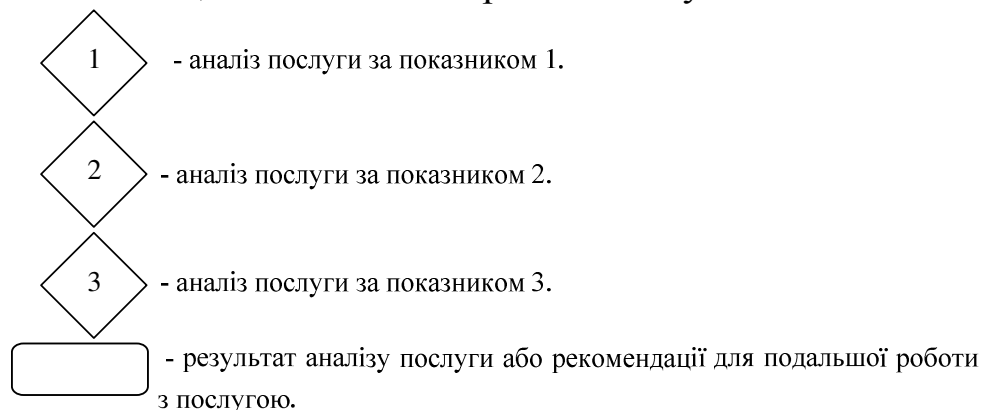
Але виявлення «кризових послуг» та послуг-еталонів містить деякі недоліки:

1. Необхідність обробки великих об'ємів інформації.
2. Процедура охоплює тільки послуги, що мають граничні значення (або мінімальні або максимальні), тобто послуги з середніми значеннями в дослідженні не враховуються.

Враховавши ці недоліки, а саме відсутність оцінки послуг з середніми значеннями, був розроблений алгоритм для оцінки всіх додаткових послуг за трьома показниками (параметрами), що зображений на рис. 3), де:

- показник 1 – доходи;
- показник 2 – кількість пасажирів, що скористалися послугою;
- показник 3 – якість послуги.

Таким чином, схематично зображені наступні складові алгоритму:



Оцінка додаткових послуг проводиться послідовно від першого показника до другого, від другого – до третього.

Даний алгоритм дозволяє оцінити всі послуги, що існують на підприємстві та зробити висновки про їх ефективність з метою рекомендувати подальші заходи.

Таким чином, узагальнюючи вищесказане, були сформовані етапи процедури оцінки додаткових послуг залізничних підприємств:

- Виявлення «кризових послуг» та послуг-еталонів.
- Формування алгоритму оцінки додаткових послуг.
- Систематизація отриманих результатів (їх групування). Скільки послуг (та які саме) потрапили до зони ризику, а скільки (та які) мають чудові показники.

Отримані результати досліджень можна поділити на такі групи:

- а) Послуга є еталоном.
- б) Послуга наближена до еталону.
- в) Послуга є потенційно кризовою.
- г) Послуга є кризовою.
- д) Повторіть дослідження пізніше (показники послуги на даний час не дозволяють віднести її до вище значених категорій, необхідно звернути увагу на деякі показники та повторити алгоритм пізніше).

Висновки даного дослідження.

Сучасний рівень розвитку залізничної галузі вимагає впровадження нових, прогресивних технологій, та повинно враховувати складність функціонування та територіальну розгалуженість підприємств залізничного транспорту.

Виникнення даної процедури обумовлено створенням нових методів оцінки додаткових послуг залізничних підприємств, що були розглянуті в попередніх роботах.

Формування процедури оцінки додаткових послуг залізничних підприємств процес трудомісткий, але і ефективний.

Запропонована процедура оцінки додаткових послуг залізничних підприємств має одну суттєву перевагу – універсальність. З її допомогою можна аналізувати стан додаткових послуг будь-якого підприємства незалежно від кількості існуючих послуг, та з легкістю пристосувати для будь-якої кількості показників у разі необхідності.

Розглянутий вище алгоритм дозволяє аналізувати весь набір послуг та формує рекомендації для кожної з них. Він сприяє

виявленню проблем ще до того, як послуга стане кризовою та акцентує увагу на слабких ланках підприємства, або на тих аспектах діяльності, які не були раніше взяті до уваги.

Систематичне використання такого алгоритму дає можливість оперативно впливати на стан залізничних послуг та підвищувати їх ефективність, конкурентоспроможність та тим самим і прибутковість.

Література

1. Орієнтир-пасажи́р: підсумки V Міжнародної конференції "Маркетинг та логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті" [Електронний ресурс] / О.Плотнікова // Газета "Магістраль". – 2015. – №78. – С.3.

2. Бакалі́нський О.В. Маркетинг пасажирських перевезень перспективними видами рухомого складу залізниць: теорія, методологія, практика: дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04 / О.В. Бакалі́нський. – К., 2012. – 461 с.

3. Верте́ль В.В. Маркетингове дослідження незадоволеного попиту на пасажирські перевезення залізницями: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04/ В.В. Верте́ль. – К., 2012. – 192 с.

4. П'ятигорець Г.С. Удосконалення ціноутворення на додаткові послуги залізничних вокзалів: Дис. ...канд. екон. наук: 08.00.04. – Дніпропетровськ, 2012. – 233 с.

5. Пасі́чник В.І. Підвищення якості транспортних послуг з використанням маркетингових досліджень / В.І. Пасі́чник, О.В. Пацьора, В.П. Зюзі́на // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. – 2014. – Вип. 27. – С. 29-34.

6. Гудкова В.П. Обґрунтування необхідності впровадження нових інформаційних технологій в сфері пасажирських перевезень залізниць / В.П. Гудкова, О.М. Кравчук // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер. : Економіка і управління. – 2014. – Вип. 27. – С. 78-87.

7. Жарська І.О. Інформаційні системи й технології в системі маркетингу залізничного транспорту / І.О. Жарська // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – № 1. – С. 100 –111.

8. Кучерук Г.Ю. Економічні основи логістичного управління якістю транспортних послуг / Г.Ю. Кучерук.- Дисертація д-ра екон.

наук: 08.00.04. – К., 2013. – 390 с.

9. Тройнікова О.М. Економічний підхід до безпеки транспортних послуг / О. Тройнікова // Економіка України: політико-економ. журн. – 2011. – № 3. – С. 92-94.

1. Oriyentyr-pasazhyr: pidsumky V Mizhnarodnoyi konferentsiyi "Marketynh ta lohistyka v systemi menedzhmentu na zaliznychnomu transporti" [Elektronnyy resurs] / O. Plotnikova // Hazeta "Mahistral". – 2015. – #78. – S.3.

2. Bakalins'kyy O.V. Marketynh pasazhyrs'kykh perevezen' perspektyvnymy vydamy rukhomoho skladu zaliznyts': teoriya, metodolohiya, praktyka: dys. ... d-ra ekon. nauk : 08.00.04 / O.V. Bakalins'kyy. – К., 2012. – 461 s.

3. Vertel' V.V. Marketynhove doslidzhennya nezadovolenoho popytu na pasazhyrs'ki perevezennya zaliznytsyamy: dys. ... kand. ekon. nauk: 08.00.04/ V.V. Vertel'. – К., 2012. – 192 s.

4. P'yatyhorets' H.S. Udoskonalennya tsinoutvorennya na dodatkovy posluhy zaliznychnykh vokzaliv: Dys. ...kand. ekon. nauk: 08.00.04. – Dnipropetrovs'k, 2012. – 233 s.

5. Pasichnyk V.I. Pidvyshchennya yakosti transportnykh posluh z vykorystanniam marketynhovykh doslidzhen' / V.I. Pasichnyk, O.V. Pats'ora, V.P. Zyuzina // Zbirnyk naukovykh prats' Derzhavnoho ekonomiko-tekhnologichnoho universytetu transportu. – 2014. – Vyp. 27. – S. 29-34.

6. Hudkova V.P. Obruntuvannya neobkhidnosti vprovadzhennya novykh informatsiynykh tekhnolohiy v sferi pasazhyrs'kykh perevezen' zaliznyts' / V.P. Hudkova, O.M. Kravchuk // Zbirnyk naukovykh prats' Derzhavnoho ekonomiko-tekhnologichnoho universytetu transportu. Ser. : Ekonomika i upravlinnya. – 2014. – Vyp. 27. – S. 78-87.

7. Zhars'ka I.O. Informatsiyni systemy y tekhnolohiyi v systemi marketynhu zaliznychnoho transportu / I.O. Zhars'ka // Marketynh i menedzhment innovatsiy. – 2013. – # 1. – S. 100–111.

8. Kucheruk H.Yu. Ekonomichni osnovy lohistychnoho upravlinnya yakystyu transportnykh posluh / H.Yu. Kucheruk.- Dysertatsiya d-ra ekon. nauk: 08.00.04. – К., 2013. – 390 s.

9. Troynikova O.M. Ekonomichnyy pidkhid do bezpeky transportnykh posluh / O. Troynikova // Ekonomika Ukrayiny: polityko-

*Рецензент: Колесников О.В., д.е.н., професор, професор кафедри
«Управління державними та корпоративними фінансами»
Українського державного університету залізничного транспорту
23.11.2015*

УДК 330.1

Кузнецова Марина

НАУЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ПРОБЛЕМЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЦЕНЫ ЕЁ РЕЗУЛЬТАТОВ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

В статье проанализированы различные подходы к выявлению стадий общественного развития, представленные в исследованиях ряда учёных. Указывается, что современный этап определяется переходным характером общественных отношений и постепенным изменением товарных связей. Формирующееся общество характеризуется как постиндустриальное, информационное, как общество знаний. В статье обосновано, что переход к новому типу отношений осуществляется на базе стремительного развития информационных технологий и выделения научной деятельности в качестве принципиально нового ресурса. Особенность научной деятельности как всеобщей определяет возрастание социальной роли человека как генератора и носителя знаний. Это приводит к изменению сущности общественных отношений, замене опосредованного, вещного их характера непосредственно общественным. Показано, что цена продукта научной деятельности носит иррациональный характер.

Ключевые слова: информационное общество, общество знаний, постэкономическая цивилизация, всеобщая научная деятельность, непосредственно общественные отношения, цена результата научной деятельности.