

клиентов, их приверженности к компании. Тем не менее, внедрение такой системы довольно трудоемкий процесс, требующий определенных затрат и вложений. Поэтому рекомендуется тщательно подбирать CRM-систему именно для конкретного предприятия, подстраивая ее базовые и дополнительные модули под его требования и нужды.

Литература.

1. Шаховалов Н.Н. Интернет-технологии в туризме. – АлтГАКИ, 2007. – 231 с.
2. Борушко, Н. В. Маркетинговые коммуникации: курс лекций / Н.В. Борушко. – Минск: БГТУ, 2013. – 306 с.

СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Літовченко В. В., студентка

Науковий керівник: Березеля Л. М., викладач-методист

КВНЗ КОР «Богуславський гуманітарний коледж

імені І. С. Нечуя-Левицького»

Особливістю доінформаційної епохи можна назвати повний контроль з боку держави життя людського суспільства. Сьогодні ми усвідомлюємо важливість участі громадськості в управлінні державними справами, необхідність забезпечення реальних можливостей для впливу громадян на дії влади, розвиток та реалізацію планів, програм та проектів розвитку певних територіальних громад.

О. Безуглий детально описує організаційну частину проектного менеджменту [1]. Чільне місце у важливих перетвореннях, які стосуються регіонального розвитку в Україні, належить управлінню проектами територіальних громад.

С. Газарян переконливо доводить, що сьогодні управління проектами – це визнана у всьому світі методологія вирішення організаційно-технічних проблем, це мистецтво керувати й координувати людські та матеріальні ресурси протягом життєвого циклу проекту, застосовувати системи сучасних методів і техніки управління та мінімізації ризиків для досягнення визначених у проекті результатів за складом і обсягами робіт, вартістю, часом,

якістю та задоволенням учасників. Високотехнологічні проекти регіонального та місцевого розвитку надзвичайно важливі і є одним з ефективних засобів виживання у складних політичних та соціально-економічних умовах [2, с.28].

Проект – є одним з інструментів розвитку територіальної громади. Інструмент є комплексним знаряддям для досягнення поставленої мети, який може впливати на процес розвитку територіальної громади. Інструмент – це важель або регулятор державного регулювання. До інструментів розвитку територіальної громади, крім проектів, можна віднести наступні: прийняття нормативно-правових актів, розробка та реалізація цільових програм, прийняття наказів, розпоряджень виконавчих органів та посадових осіб, оперативне планування, розподіл функціональних обов'язків посадових осіб, контроль і моніторинг діяльності.

Основними елементом в структурі проекту є його статут. Саме статут визначає складові проекту – його цілі та результати, організаційну структуру і поетапність проведення робіт за проектом.

Система управління проектами територіальної громади має включати кваліфікований персонал та систему підготовки та перепідготовки кадрів зі спеціалізованим програмним забезпеченням, систему управління якістю проектів, інформаційно-логістичний центр тощо. що чітко визначаючи цілі та результати проектів, склад робіт, учасників та ресурси, а також враховуючи вплив навколишнього середовища, суб'єкти регіонального управління зможуть здійснювати цілеспрямовані соціально-економічні зміни в рамках своєї території [2, с.28-29].

Результат реалізації проекту, досягнення його мети або змістовна складова залежить від ефективного управління даним проектом або організаційної складової.

В “Енциклопедії з державного управління” Т. Покотило визначає послідовність вирішення управління (адміністрування) проектом, зокрема: визначення та аналіз цілей проекту, розробка, оцінка і вибір альтернативних рішень щодо реалізації проекту, варіантів проекту, формування структури проекту, вибір складу виконавців ресурсів, термінів і вартості робіт, управління взаємодією з зовнішнім середовищем, зв'язаність з іншими проектами, управління організаційною структурою, регулювання перебігу робіт, оперативне управління, внесення коректив. Саме у статуті мають бути чітко окреслені способи управління проектом і принципи взаємодії

учасників проекту [6, с. 298-299].

Оснoву проєктного підходу в управлінні становить погляд на проєкт як на керовану зміну початкового проблемного стану будь-якої системи, наприклад, територіальної громади, що забезпечує досягнення запланованих цілей в умовах чітко визначених часових та ресурсних обмежень. [4, с. 641]

Управління проєктами: ініціації, планування, виконання, контролю, закриття. Нижчу ланку агентів складають робочі групи, з виконання проєктних робіт, та інші учасники проєкту (підрядники, субпідрядники, постачальники) [1, с.9-10].

Успішне планування проєкту і його виконання залежить від керівника проєкту та робочої групи. Створення ефективної робочої групи вимагає не тільки відповідної технічної кваліфікації керівника проєкту та членів проєктної групи, але також їх критичні ролі і взаємовідносини між ними.

Керівник проєкту – один з найважливіших співробітників. Він відіграє головну роль у плануванні і виконанні проєкту. Д. Новиков наголошує, що керівник проєкту також є “обличчям” проєкту в своїй організації і для зовнішніх груп.

Формування робочих груп залежить від низки чинників. На думку О. Безуглого серед найважливіших чинників можна назвати наступні: характер учасників проєкту (у тому числі особливості міжвідомчих відносин: держава, бізнес-групи, громадські організації, міжнародні учасники); завдання й цілі проєкту; технологічна складність проєкту; необхідні кваліфікації працівників на кожному етапі проєкту; кадрове забезпечення ресурсами учасників проєкту [1, с. 11].

Виконання цих завдань може бути доручено кільком робочим групам. Документація що характеризує пакети робочих завдань повинна бути стандартизована для всього проєкту. На підставі документації про виконання пакету завдань формується загальна звітність з виконання проєкту [5]. Всі роботи здійснюються після завершення планування та вирішення кадрових питань та розподілу посадових обов'язків.

Важливу групу складають помилки у проєктному менеджменті, що пов'язані:

– з амбіційністю лідерів, відсутністю авторитету у лідерів, вимушеною зміною керівництва проєкту, організацій-партнерів, уповноваженого органу управління;

- з конкуренцією між керівництвом проекту;
- відсутністю лідерів;
- зі складним механізмом ухвалення рішень,
- зі складністю організаційної структури та обмеженістю ресурсів: нечітко визначені права, обов'язки та відповідальність, штучність, непрозорість структури [3, с.55].

Проблеми з інформаційним забезпеченням проекту, пов'язані з браком інформації, відсутністю ефективного діалогу всередині команди, з територіальною громадою чи з засобами масової комунікації. Щоб подолати подібні помилки необхідно створити спільний інформаційний центр, проводити регулярні зустрічі та консультації.

Отже, з вищевикладеного слідує, що управління проектами – це визнана у всьому світі методологія вирішення проблем територіальної громади. Проекти з розвитку територіальних громад є надзвичайно важливими і ефективними засобами вирішення проблем в сучасних соціально-економічних умовах.

Проект включає змістовну складову і організаційну складову. Організаційна складова залежить від правильного проектного менеджменту. Кінцеві результати проекту з розвитку територіальної громади мають бути очікуваними, чітко визначеними і контрольованими. Це передбачає чітке слідування графіку виконання робіт, надходження відповідних фінансових ресурсів. Все вищевикладене забезпечить вчасне завершення проектних робіт у зазначені терміни.

Література.

1. Безуглий О. В. Адміністрування регіональних проектів в контексті завдань розвитку територій / О. В. Безуглий // Управління проектами регіонального розвитку : матеріали науково-практичної конференції (м. Феодосія, 8–12 липня 2013 р.). – Х. : ХарРІ НАДУ, 2013. – С. 9-14.

2. Газарян С. В. Теоретичне обґрунтування шляхів упровадження передового зарубіжного досвіду щодо управління проектами регіонального розвитку / С. В. Газарян // Управління проектами регіонального розвитку : матеріали науково-практичної конференції (м. Феодосія, 8–12 липня 2013 р.). – Х. : ХарРІ НАДУ, 2013. – С. 25-30.

3. Демократизація України : програма малих проектів [посібник з

розвитку громад : практичний poradnik для небайдужих] / кол.авт. : Л. О. Єльчева, І. М. Ібрагімова та ін. – К., 2007. – 458 с.

4. Копитько О. О. Управління проектами / О. О. Копитько // Енциклопедія державного управління :: Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. – 2011. – С. 641-642.

5. Методичний посібник для учасників Всеукраїнського конкурсу проектів та програм розвитку місцевого самоврядування у 2013 році. – К. : Державний фонд сприяння місцевому самоврядуванню в Україні, 2012. – 37 с.

6. Покотило Т. В. Проект регіонального розвитку / Т. В. Покотило // Енциклопедія державного управління : Вид-во ХарПІ НАДУ. – С. 298-299.

МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Мірошник А. А., студент

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д. е. н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

З точки зору сучасних тенденцій розвитку глобального ринку логістичних послуг Україна перебуває на етапі формування й консолідації галузі, істотно уступаючи західним країнам по комплексності послуг та їх якості. Разом з цим, в Україні спостерігається висока зацікавленість в розширенні транспортно-логістичних послуг, як з боку споживачів так і з боку логістичних операторів.

В сучасній теорії логістики питання управління логістичними послугами досліджено фрагментарно, до цього часу не розроблено методу оцінки якості логістичного сервісу як методичного базису удосконалення управління ним; недостатньо приділено уваги оцінці якості транспортно-логістичних послуг тощо.

В цей час питання щодо оцінювання якості транспортно-логістичних послуг (ТЛП) вирішені недостатньо. Здебільшого увага авторів акцентується на розробці окремих показників логістичного обслуговування (логістичного сервісу), ТЛП.

Для оцінки рівня логістичного обслуговування вибираються найбільш значущі види послуг, тобто послуги, надання яких зв'язане із значними витратами, а ненадання з істотними втратами на ринку.