

ПРОБЛЕМИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

Гергега Т. С., студентка

Науковий керівник: Харчук О. Г., к.е.н., доцент

В глобальних умовах розвитку, ринок перевезень України вимагає підвищення якості обслуговування пасажирів, забезпечуючи високий рівень комфорту та збільшуючи номенклатуру послуг, що необхідно для подолання внутрішніх та зовнішніх бар'єрів розвитку економіки. Тому високий рівень якості транспортних послуг, у сфері перевезень пасажирів залізничним транспортом, на сьогодні є основою для забезпечення безпеки, задоволеності і лояльності споживачів, а також основою для підвищення рентабельності перевезень незалежно від форм власності та характеру функціонування пасажирських підприємств.

Питання якості в цілому розглядалося наступними провідними вітчизняними і іноземними вченими: Азгальдовим Г.Г., Альбертом М., Карпенко Є.М., Кулібановою В.В., Ламоткиним С.О., Левицьким Т.Г., Міроновим М.Г., Месконом М.Х., Новиченко П.П. і Поповою Т.Д., Фейгенбаумом А., Харрингтоном Дж., Хедоурі Ф. та іншими. Проблеми підвищення якості обслуговування пасажирів залізничного транспорту присвячені дослідження таких вчених як: Большакова А.М., Вельможина А.В., Гудкова В.А., Малишева А.І., Миротіна А.Б., Рєви В.М., Спіріна І.В., Улицького М.П., Чаркіної Т.Ю. та інших.

Разом з тим ринкові трансформації, що відбуваються в Україні, зміна ситуації на ринку пасажирських залізничних послуг і надання можливості приватним компаніям вийти на ринок, викликали необхідність уточнення і розвитку положень щодо підвищення якості послуг пасажирського залізничного транспорту.

Поняття «якість» являє собою складну категорію, що містить ряд специфічних особливостей та яку можна розглядати з різних позицій:

- з філософської, як суттєву визначеність об'єкта, завдяки якій він відрізняється від інших об'єктів або схожий з ними;
- з соціальної, як категорія, яка залежить від рівня культури, релігійних та демографічних особливостей індивідуумів та суспільства у цілому;
- з технічної, як сукупність закономірностей в утворенні та прояві технічних характеристик об'єктів однакового призначення;
- з правової, як сукупність властивостей об'єкта, які відповідають вимогам, що встановлені у нормативно-правових документах;
- з економічної, як сукупність властивостей продукції (послуг), що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Якість послуг пасажирського залізничного транспорту істотно залежить від процесу порівняння споживачем своїх очікувань якості послуги до його споживання з безпосереднім сприйняттям якості послуги в період і після його споживання.

Невирішені завдання. На сьогоднішній день є проблема для підприємств залізничного транспорту, при впровадженні систем якості, є відсутність розробленої єдиної методології оцінки якості послуг з перевезення пасажирів. Зважаючи на зростання конкуренції у сфері транспортного обслуговування, питання якості є одним з вимог сучасних стандартів життя і потребує актуального підходу у впровадженні визнаної сферою залізничного транспорту системи оцінки якості послуг з перевезення пасажирів.

Пропозиції до вирішення завдань:

1. Необхідність побудови спеціальної системи для управління якістю, яка являє собою сукупність організаційної структури, розподілу повноважень та відповідальності, методів, ресурсів, які необхідні для встановлення, підтримки та удосконалення якості послуг пасажирського залізничного транспорту.

2. Розробити єдину методологію оцінки якості послуг з перевезення пасажирів

3. Залучення додаткових пасажиропотоків, гнучкої тарифної політики, що враховує інтереси різних по доходу і соціальному положенню груп населення.

Отже, для ефективної роботи підприємств залізничного транспорту необхідні не тільки різні ресурси, а також і розробка процесів з надання якісних послуг та механізмів їх взаємодії. В умовах ринкової економіки основною проблемою, що стоїть перед залізничним транспортом, є підвищення якості та ефективності пасажирських перевезень і транспортного обслуговування пасажирів, що може бути вирішено на основі підвищення конкурентоспроможності пасажирського залізничного транспорту, залучення додаткових пасажиропотоків, гнучкої тарифної політики, що враховує інтереси різних по доходу і соціальному положенню груп населення.

ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ

Годованець О. Я., студент

Науковий керівник: Мавріна А. О., к.е.н., доцент

Національний університет "Львівська політехніка"

ІТ-сфера є найрозвинутішим та найбільшим за обсягом сегментом інноваційної економіки України, що стабільно демонструє позитивну динаміку та перспективи зростання. За оцінками Світового Банку, міжнародних консалтингових компаній, протягом останніх 4-5 років щорічне зростання галузі в середньому складає не менше 25 %, причому одностайно прогнозується збереження показників як мінімум у короткостроковій перспективі. Найвища динаміка зростання спостерігається у двох секторах - продаж ІТ-продукції на внутрішньому ринку й ІТ-аутсорсинг. [1].

На думку міжнародних експертів, за сприятливого розвитку подій її потенціал дозволить Україні до кінця 2015 р. вийти на шосте місце у світі за обсягами ІТ-експорту. Деякі фахівці навіть називають ІТ-сферу майбутнім локомотивом української економіки.