

дослідження, яким необхідно удосконалювати свою діяльність.

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ МІСЬКОГО ЕЛЕКТРИЧНОГО ТРАНСПОРТУ В УМОВАХ КОНКУРЕНЦІЇ НА РИНКУ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

В. В. КНЯЖЕЧЕНКО, ст. викл., В. О. ЄСІНА, доц., к. е. н.

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова

В умовах ринкового механізму господарювання та міського електричного транспорту все більше відчують вплив конкуренції на результати своєї господарської діяльності. На ринку транспортних послуг з перевезення пасажирів у містах посилилась насамперед конкуренція між автоперевізниками та підприємствами міського електричного транспорту. Тому для забезпечення збереження власної долі ринку трамвайні і тролейбусні підприємства повинні виходити з того, що вони втратили свої домінуючі позиції на цьому ринку і повинні відноситись к управлінню своєю діяльністю як бізнес-процесу, що здійснюється у швидко мінливих економічних умовах. Це обумовлює необхідність враховувати у своїй практичній діяльності фактори впливу на попит, одним з яких є якість надаваних послуг.

Фахівці роблять акцент або на тому, що якість характеризує задоволення потреб і очікувань споживачів, або на обов'язковості кількісної оцінки якості послуг. Існує достатня кількість визначень терміну «якість послуг». Міжнародний стандарт ІСО визначає якість послуги як сукупність характеристик послуги, що дозволяють їй задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживача. СОУ «Послуги міського електричного транспорту. Показники якості», що діє в Україні, визначає якість як сукупність характеристик транспортних послуг, що визначають їх придатність задовольняти потреби споживачів у відповідних перевезеннях.

На даний час не вирішеним остаточно питання комплексної кількісної оцінки якості послуг, без чого на підприємстві неможливо контролювати і управляти якістю послуг, робити висновки аналізуючи «рівень якості» у динаміці.

Для вирішення цієї проблеми, на нашу думку, доцільно визначитись з підходом до розробки комплексної кількісної оцінки рівня якості

транспортної послуги. Серед чинників, що формують поняття якості послуги з перевезення пасажирів з точки зору маркетингового підходу до планування діяльності підприємства, насамперед, треба враховувати пріоритети безпосередньо споживачів послуг. Безумовно, що кожен з пасажирів має свої критерії вибору транспорту. Для одних найважливішим є швидкість здійснення поїздки, для інших вартість здійснення поїздки і т. ін. Для визначення цих пріоритетів впливу можливо скористатись результатами спеціальних опитувань серед споживачів послуг з урахуванням їх соціального положення. Вочевидь, що серед цих пріоритетів будуть: доступність послуги (можливість швидкого задоволення потреби у послугі), швидкість руху (перевезення), умови поїздки, вартість послуги. Даний перелік може бути доповнений показниками діяльності підприємств, наприклад, регулярністю руху. Самі критерії повинні мати кількісний вираз, у свою чергу, деякі з них можуть формуватись під впливом кількісної оцінки декількох чинників. При цьому необхідно виходити з обов'язкового забезпечення безпеки послуги.

Маючи кількісну характеристику якості послуг у той чи інший період діяльності підприємства МЕТ зможуть робити аналіз зміни рівня якості послуг та основних показників діяльності підприємства - кількості перевезених пасажирів, розміру доходів від основної діяльності (скоригованого на розмір діючих тарифів), рівня рентабельності та інших. Це дасть можливість своєчасно враховувати це при прийнятті управлінських рішень.

УПРАВЛІННЯ ГРОШОВИМИ ПОТОКАМИ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ У КОНТЕСТІ БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ

О. В. ДИМЧЕНКО, д. е. н., Ю. Г. ІЛ'ЯШЕНКО

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

dymchenko@yahoo.com

juliya-ilyashenko@yandex.ua

На сучасному етапі розвитку, процес забезпечення стабільності функціонування підприємств житлово-комунального господарства відбувається в умовах прискорення економічних процесів, ускладнення прогнозування, внаслідок зростання динамічності елементів економічних систем різних рівнів. Сукупність вказаних умов викликає потребу