

активність бізнеса помітно відстає від світових тенденцій. Існує ряд лідерів, в основному великих компаній (СКМ, Метінвест, ДТЭК, Оболонь, Київстар і др.), які ведуть активну соціальну політику, але популяризація подібного виду діяльності ще не всім українським бізнесменам зрозуміла.

Конечно, КСО потрібно розглядати з точки зору довгострокової стійкості компанії і відповідно корпоративного управління, яке не приносить «мгнених» грошей. Дослідження, проведене Economist Intelligence Unit в 2011 р., показало, що 69% топ-менеджерів серед більш ніж 200 найбільших компаній стверджують, що практики КСО дійсно мають значний вплив на ефективність діяльності компанії, але в перспективі 5-10 років. Лише 24% вважають, що КСО приносить користь через 1-2 роки. Усього лише половина опитаних компаній готують нефінансову звітність [1].

Відсутність покращених фінансових показників в короткостроковому періоді є головною причиною низького попиту на КСО з боку інвесторів. «Швидкі гроші», швидкий повернення інвестицій, надприбуток – це ті завдання, які ставили і ставлять перед собою багато інвесторів українського ринку, в тому числі і міжнародні.

КСО порівнюється з корпоративним управлінням на рівні цінностей, які визначають межі і підзвітність компаній відносно стейкхолдерів і її соціальних, екологічних відповідальностей і можливостей, в тому числі і на рівні корпоративних кодексів поведінки. В свою чергу ефективні корпоративні практики (управління ризиками, прозорість інформації, винагороди, благодійність і т.д.) є своєрідним каталізатором КСО. Чим краще і масштабніше впроваджуються ці аспекти на підприємствах, тим кращими стають показники КСО.

Детальне ознайомлення українського бізнесу з міжнародним стандартом (руководством) по соціальній відповідальності ІСО 26000:2010 дасть можливість організаціям внести внесок в стійке розвиток території перебування, регіону і країни, ще раз нагадує, що сьогодні вже не достатньо просто слідувати букві закону. Сучасність диктує враховувати крім економічних аспектів діяльності також і екологічні, культурні і соціальні моменти.

Література

1. Зінченко А.Г., Саприкіна М.А. Соціальна відповідальність в Україні: Погляди різних стейкхолдерів. Регіональний аспект. – К., 2008. – 60 с.
2. Корпоративна соціальна відповідальність в Україні // Корпоративна соціальна відповідальність. – <http://www.csjournal.com/peoplecsr/13-korporativnaja-socialnaja.html>.
3. ІСО 26000 «Соціальна відповідальність» // офіційний сайт ІСО.- <http://www.iso.org/iso/ru/iso26000>.

Мельникова О.П., проф., д.т.н., Василенко Т.Є., доц., к.е.н., Кучеренко В.О.

Автомобільно-дорожній інститут

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНУ «ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ»

Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність залежить від якості, яка є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Незважаючи на те, що у теперішній час приділяється значна увага якості транспортних послуг, цей термін у навчальній та науковій літературі остаточно не визначений. У зв'язку з цим, визначення цього терміну є актуальним завданням.

З цією метою необхідно виконати аналіз понять «якість» та «послуга» відносно якості транспортної послуги. Сутність якості з філософської та економічної позиції надано на рис.1.

У міжнародних стандартах, розроблених Міжнародною організацією по стандартизації (ІСО), якість – це сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [1]. Згідно нової версії стандартів 2000 р., якість – сукупність власних характеристик продукції (послуги), ступінь яких задовольняє встановлені і передбачувані потреби споживачів та інших

заінтересованих сторін [2].

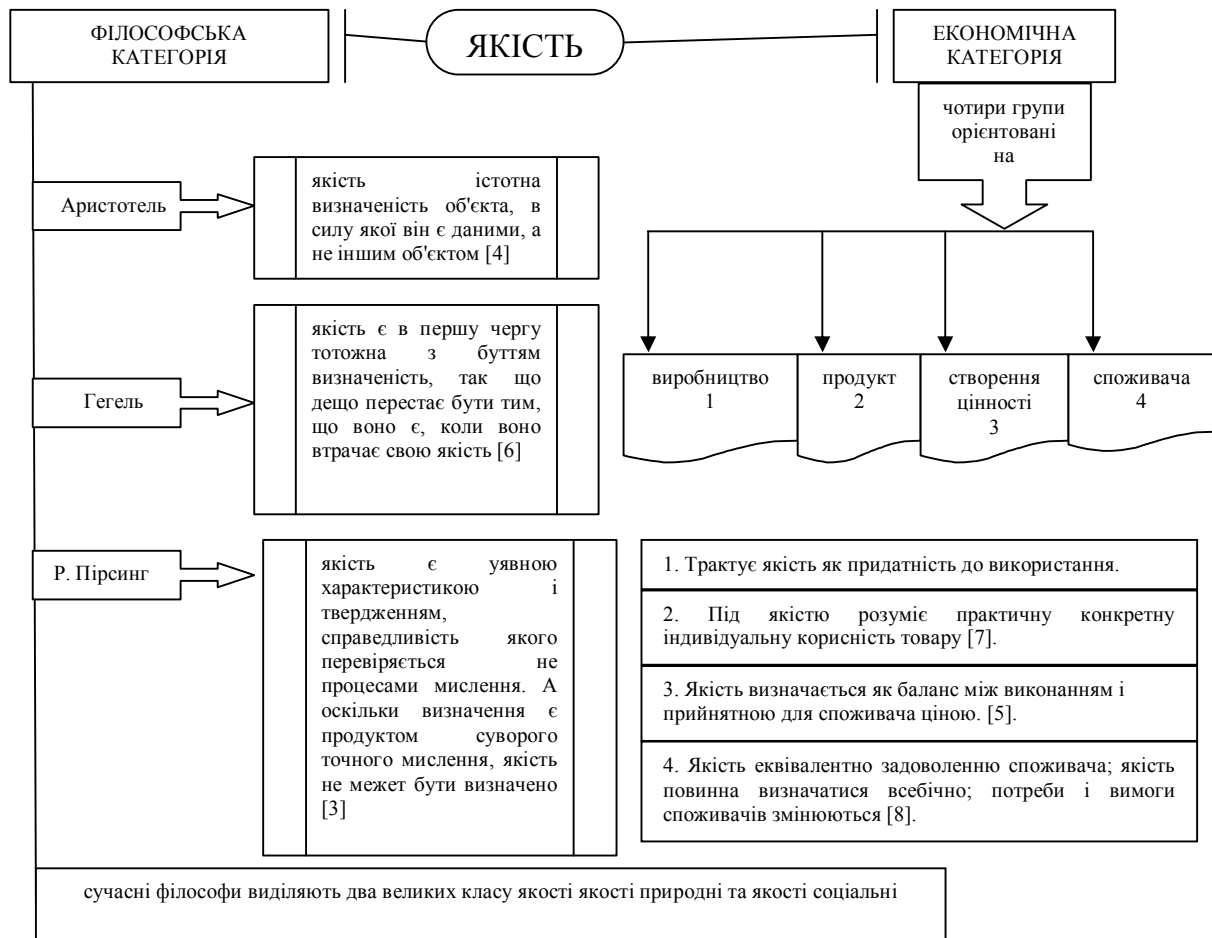


Рис. 1. Загальна схема якості з філософської та економічної позиції

Формування ринку транспортних послуг, поява та посилення конкуренції між перевізниками різних форм власності передбачають необхідність виконання не тільки перевізних операцій, але і надання спектра інших видів послуг, що не входять до складу перевізного процесу, але пов'язаних з його підготовкою і здійсненням. Послуги транспорту визначаються як підвид діяльності автомобільного транспорту, спрямований на задоволення клієнтури і характеризується наявністю необхідного технологічного, економічного, інформаційного, правового і ресурсного забезпечення.

Під транспортною послугою мається на увазі не тільки власне перевезення, але й будь-яка інша операція, яка не входить до складу перевізного процесу, але і будь-яка інша операція, яка не входить до складу перевізного процесу, але пов'язана з його підготовкою і здійсненням. Транспортна послуга також розглядається як діяльність, пов'язана з обміном цінностей, спрямована на задоволення потреб, виражених у формі попиту, і не зводиться до передачі права власності на деякий матеріальний продукт [9]. На наш погляд, найбільш доцільно буде адаптувати поняття «транспортні послуги» до визначення «послуги», даному в МС ІСО серії 9000.

Під транспортними послугами будемо розуміти результати безпосередньої взаємодії постачальника (перевізника) та споживача (пасажир, замовника та інших зацікавлених сторін), а також внутрішню діяльність перевізника по задоволенню існуючих і передбачуваних потреб споживача послуг. Під «якістю транспортної послуги» будемо розуміти сукупність власних характеристик послуг, ступінь яких задовольняє встановлені або передбачуваних потреби пасажирів та інших заінтересованих сторін (співробітників АТП, постачальників, акціонерів і т.д.).

З даного визначення випливає, що в якості транспортної послуги зацікавлене велика

кількість сторін з різними потребами, які, як правило, змінюються в часі. У зв'язку з цим, визначення стандарту ISO 9000:2000 пропонує, що якість може задовольняти вимоги не повною мірою, а частково – в деякій мірі.

Література

1. ДСТУ 3230-95. Управление качеством и обеспечение качества. Термины и определения. – К.: Держстандарт України, 1995. – 18 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системы управления качеством. Основные положения и словарь. – К.: Держстандарт України, 2001. – 33 с.
3. Анализ современного состояния и обоснование показателей оценки качества транспортного обслуживания населения пассажирским автотранспортом и транспортно – экспедиционными услугами (городские и пригородные автобусные перевозки). – Л.: Ленинградский филиал НИИАТ, 1976. – 20с.
4. Аристотель: В 4т. / Мисль. – М., 1976.-Т.1:Метафізика. – 550с.
5. Вельможин А.В., Гудков В.А., Миротин Л.Б. Теория транспортных процессов и систем: Учеб. для вузов. – М.: Транспорт, 1998. – 167с.
6. Гегель. Сочинения. Т.1. Энциклопедия философских наук / Под ред. А.Деробина, Д. Рязанова. – М.Л.: Гос.изд.,1929. – 368с.
7. Губерная Г.К. Рынок: новые условия управления. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 1995. – 51с.
8. Исикава К. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика, 1988. – 60 с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К.: Т-во «знання», КОО, 2003.-475 с.

Мельникова О.П., проф., д.т.н., Боднар Т.В.

Автомобільно-дорожній інститут

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»

ПОВЫШЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА КАК НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Производительность труда – основной показатель экономической эффективности производства отрасли и каждого предприятия. Переход к рыночным отношениям привел к обострению конкурентной борьбы, к агрессии предприятий по отношению друг к другу. Предприятия стремятся получить как можно больше прибыли. Выявление резервов и путей повышения производительности труда должно быть главенствующей задачей любого предприятия. Производительность труда является одним из важнейших качественных показателей работы предприятия, выражением эффективности затрат труда.

Исследование производительности труда, а также поиск источников её роста рассматриваются в работах многих учёных – экономистов, таких как А.И. Рофе [1], В.А. Скляревская, Ф.В. Горбонос, Г.В. Черевко, Н.Ф. Павленчик, А.Б. Бушен, А.К. Харченко, И.В. Багрова, и др. Поэтому изучение данного вопроса в современных условиях хозяйствования, безусловно, является актуальным. В связи с этим целью работы является разработка теоретических положений по повышению производительности труда как неотъемлемой части эффективного управления предприятием.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Осуществить теоретический обзор понятия «производительность труда».
2. Определить пути повышения производительности труда на предприятиях.

Для решения поставленных задач был выполнен теоретический обзор термина «производительность труда».

Производительность труда – это показатель плодотворности целесообразной деятельности работников, которая измеряется количеством работы (продукции, услуг), сделанной в единицу времени. Производительность труда характеризует способность работников создавать своим трудом товары и услуги за час, смену, неделю, месяц или год [1, с. 76]. В условиях усиленной конкуренции на рынках товаров, услуг и труда большое значение приобретает повышение производительности труда на предприятиях, которое