

підприємства. Прийняття підприємством “наступальної” інноваційно-маркетингової стратегії, яка спрямована на пошук і розробку нововведень як в освоєних, так і в нових для нього галузях господарської діяльності, вимагає численних змін в організаційній структурі. Відділ маркетингу будь-якого підприємства, виконуючи свої завдання, обов’язково буде пов’язаний з елементами інноваційної діяльності та впливати на неї по-різному. І якщо стандартна організація та структура, властива відділу маркетингу, існує в чотирьох основних вимірах: маркетингові функції; товари та групи товарів; географія збуту (регіони); сегменти ринку, то на підприємствах, що обрали інноваційний шлях розвитку, до зазначених чотирьох вимірів необхідно додати п’ятий, пов’язаний із забезпеченням інноваційного процесу.

Висновок. Отже, розробка маркетингової концепції підприємства на стадіях пошуку і розробки інноваційної ідеї повинна включати прогностичний розрахунок конкурентоздатності нововведення та оцінку технологічної мінливості нововведення, що дасть можливість конкретному підприємству визначити ефективність маркетингових і кон’юнктурних досліджень ще до комерціалізації інновації. Дослідження питань комерціалізації інновації дозволяє стверджувати, що вибір нововведення, яке забезпечує конкурентну позицію підприємства на ринку просування новітньої продукції та ефективність діяльності, потребує оцінки його комерційного потенціалу. Як правило, програма виведення нового продукту на ринок охоплює лише технологічний аспект і не втілює аспекту комерціалізації, тому необхідно враховувати ризики адаптації нововведення на ринку споживачів інноваційної продукції.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гамидов Г.О. Основы инноватики и инновационной деятельности [Текст] / Г.О. Гамидов, В.Г. Колосов, Н.О. Османов. – СПб.: Политехника, 2006.
2. Волков О.І. Економіка і організація інноваційної діяльності [Текст]: Підручник / О.І. Волков, М.П. Дениченко, А.П. Гречан та ін.; За ред. проф. О.І. Волкова, проф. М.П. Денисенко. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 920 с.
3. Завлин П.Н. Оценка эффективности инноваций [Текст] / П.Н. Завлин, А.В. Васильев. – С.Пб.: Бизнес-Пресса, 2004
4. Микитюк П.П. Анализ влияния инвестиций та інновацій на ефективність господарської діяльності підприємства [Текст]: Монографія. – Тернопіль: Економічна думка, Тернопільський національний економічний університет, 2007. – 296 с.

УДК 658.018 (045)

В.І. Щелкунов, С.В. Петровська

ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ АВІАТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Досліджуються проблеми забезпечення управління якістю послуг авіатранспортних підприємств. Розглянуто методи та фактори підвищення ефективності управління якістю.

Исследуются проблемы обеспечения управления качеством услуг авиатранспортных предприятий. Рассмотрены методы и факторы повышения эффективности управления качеством.

The problems providing quality management services airline industry. Methods and factors improve quality management

Постановка проблеми. За умов ринкової економіки все більшого значення набувають фактори, які обумовлюють можливість досягнення і забезпечення необхідного рівня якості послуг, як необхідної умови ефективного функціонування авіатранспортних підприємств, підвищення конкурентоспроможності і водночас критерію результативності їх господарської діяльності.

Універсальність проблеми якості загально визнана економічною наукою. Дана проблема набуває особливої актуальності в Україні у зв'язку з розвитком міжнародних відносин, загостренням конкуренції, вступу до СОТ, що обумовлює необхідність підвищення якості авіатранспортних послуг. Управління якістю є одним з найважливіших чинників успішної діяльності будь-якого підприємства авіаційної галузі, як складова внутрішньоорганізаційного менеджменту, запорука досягнення і підтримання ефективної їх діяльності. Саме тому існує необхідність постійного вдосконалення інструментів та методів забезпечення, умов і факторів управління якістю як універсальної економіко-організаційної категорії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема підвищення ефективності управління якістю досліджувалася у працях науковців [5,6,7]. В свою чергу, методика оцінки показників ефективності управління якістю розглянута у відповідних роботах фахівців [1,8,9] та питаннями забезпечення управління якістю транспортних послуг присвячені науковій праці знаних вчених: В. Запорожця, Д. Ігнатенко, Ю. Кулаєва, Р. Мерхежа, Є. Сича, М. Трихункова та Н. Шматко.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Науковим дослідженням з питань підвищення управління якістю послуг авіатранспортних підприємств присвячена вкрай обмежена кількість праць, а значить поглиблення існуючих методологічних положень потребують суттєвого перегляду. Особливої уваги заслуговують методичні підходи, форми та методи що сприяють підвищенню ефективності надання авіатранспортних послуг.

Мета статті. На основі узагальнення та критичного аналізу проведених раніше наукових досліджень сформулювати основні положення та рекомендації по забезпеченню підвищення ефективності управління якістю послуг аеропортів.

Виклад основного матеріалу. Дослідження і розробка теоретичних, методологічних та інших аспектів забезпечення якості авіатранспортних послуг,

як яскравого представника сучасної авіаційної галузі, можуть бути широко використані як найбільш спільні для вирішення проблем якості практично будь-яких видів авіаційних послуг і безпосередньо спрямовані на реалізацію кардинального реформування нашої економіки.

Все це вимагає нового ефективного науково-обґрунтованого підходу для розробки нових форм і методів удосконалення систем забезпечення, а саме:

1. Визначити найбільш важливі напрями удосконалення систем забезпечення якості авіатранспортних послуг із урахуванням особливостей цих виробів і запропонувати конкретні шляхи їх реалізації;

2. Обрати і обґрунтувати науково-методичну базу побудови сучасних організаційних структур систем забезпечення якості;

3. Розробити моделі складу і методи організації розробки систем забезпечення якості і побудови їх нормативно-технічної бази на основі стандартизації;

4. Розробити на базі обраної методології і системного підходу функціональну і організаційну структуру систем метрологічного забезпечення надання послуг і контролю їх якості;

5. Розробити методи визначення оптимальних обсягів і послідовності операцій технічного контролю, вибору контрольованих параметрів за інформаційним критерієм повноти контролю;

6. Запропонувати методику вибору засобів метрологічного забезпечення контролю якості вдосконалених послуг за критерієм економічної ефективності.

Методи і засоби, що сприяють підвищенню ефективності надання авіатранспортних послуг, а саме:

1. Запропонувати підхід до засобу забезпечення якості, який дозволяє комплексно вирішувати проблему якості як для етапу виробництва, так і для етапу споживання;

2. Запропонувати нові методи і моделі складу і організації розробки систем забезпечення якості, побудови їх нормативно-технічної бази на основі стандартизації, що відповідають сучасним міжнародним вимогам, викладеним у стандартах ISO серії 9000;

3. Розробити методи визначення оптимальних обсягів і послідовності операцій виробничого контролю, вибору контрольованих параметрів послуг за інформаційним критерієм повноти контролю, що дають можливість вирішувати питання підвищення ефективності цих важливих функцій забезпечення якості на проектно-розрахунковій основі;

4. Розробити методику вибору варіантів засобів метрологічного забезпечення технічного контролю за економічними критеріями.

Аналіз тенденцій розвитку методів забезпечення якості авіатранспортних послуг вказують на те, що єдиним правильним підходом до вирішення проблем забезпечення їх якості є створення на авіапідприємствах спеціалізованих,

професіональних систем забезпечення якості, які відповідають вимогам міжнародних стандартів.

Однією з найважливіших проблем створення ефективно функціонуючих систем управління якістю авіатранспортних послуг є раціоналізація їх розробки на основі системного підходу і врахування наступних стадій: впровадження, оцінки, споживання і вдосконалення, що обумовлюється формуванням систем забезпечення якості.

Ефективна діяльність щодо забезпечення якості продукції можлива лише за умови наявності розвиненої нормативно-технічної бази системи регламентуючої документації, така система повинна відповідати наступним принципам:

- забезпеченість дотримання регламентованих вимог;
- керованість, відкритість та динамічність;
- здатність до структуризації;
- організаційно-методична підготовленість на різних рівнях управління;
- типовість та уніфікованість процесів;
- узгодженість із системами регламентуючих документів більш високого рівня.

У рамках організаційного аспекту якості зміни на базі загальної теорії системного проектування велика роль належить методичним основам побудови функціональної системи метрологічного забезпечення виробництва і формування організаційних структур контролю якості послуг. Це приведе до якісної зміни основних цілей метрологічної діяльності - переходу від вирішення окремих, суто обслуговуючих завдань щодо забезпечення вірогідності вимірювань, до вирішення цілого комплексу завдань, що суттєво впливають на функціонування авіатранспортного підприємства і рівень кінцевих результатів, що призведе до підвищення його ефективності роботи.

Якість авіатранспортних послуг значною мірою залежить від ефективного контролю, який дозволяє не лише своєчасно виявляти брак і припинити надходження недоброякісних послуг до споживачів, але і впливати на процес поліпшення їх якості. Контроль за якістю послуг на авіатранспортному підприємстві повинен здійснюватися насамперед відділом з якості та його працівниками, обов'язками яких є перевірка послуг на відповідність стандарту, технічним умовам, нормативним документам тощо.

Методи оцінки ефективності управління якістю послуг авіатранспортних підприємств з урахуванням рекомендацій нормативно-технічної документації, специфіки управління якістю на авіаційних підприємствах, наукових розробок у сфері якості та власних досліджень.

Найбільш розповсюдженим показником визначення ефективності управління якістю є відношення кінцевого результату діяльності підприємства до сукупності витрат на якість:

$$E_y = P_k / V_y, \quad (1)$$

де E_y – ефективність управління якістю;

P_k – кінцевий результат діяльності, обсяг реалізації послуг;

V_y – витрати на управління якістю (визначаються будь-яким із зазначених раніше методів) включають витрати на забезпечення, управління та поліпшення якості.

Наступним поширеним показником оцінки ефективності управління якістю є відношення загального результату діяльності підприємства до чисельності працівників управління в сфері якості.

$$E_y = P_k / K, \quad (2)$$

де K – чисельність кадрів управління в сфері якості.

Економічний ефект (E), який є різницею між результатами (P) діяльності та витратами (B) розраховують:

$$E = P - B = P - (B_{\text{вир}} + B_{\text{спож}}). \quad (3)$$

Використовуючи формулу (3) та доповнюючи ціною продажу послуги, економічний ефект управління якістю можна виразити формулою (4):

$$E = E_{\text{вир}} + E_{\text{спож}} = P - (B_{\text{вир}} + B_{\text{спож}}) + Ц = \quad (4)$$

$$= \frac{Ц - B_{\text{вир}}}{E_{\text{вир}}} + \frac{[P - (Ц + B_{\text{спож}})]}{E_{\text{спож}}},$$

де P – результат діяльності;

E – економічний ефект від діяльності;

B – витрати, пов'язані з отриманням ефекту;

$B_{\text{вир}}$ – витрати, пов'язані з виробництвом авіатранспортних послуг;

$B_{\text{спож}}$ – витрати, пов'язані зі споживанням авіатранспортних послуг;

$Ц$ – ціна реалізації авіатранспортної послуги;

$E_{\text{вир}}$ – ефективність виробництва послуги;

$E_{\text{спож}}$ – ефективність споживання послуги.

Величина ціни споживання в авіаційній галузі в 3–4 (до 10) рази перевищує ціну продажу. Поліпшення якості призводить до зростання витрат виробника, отже, і продажної ціни. Для того, щоб послуги купували за високою ціною, необхідно, щоб її вдосконалення зумовило зростання економічного ефекту споживача, тобто за рахунок удосконалення якості вигоду отримують обидва учасники ринку – споживач і виробник, оскільки зростає загальний економічний ефект. Споживчу вартість (CB) можна виразити як функцію від потреби (Π) та якості послуги (Y_p):

$$CB = f(\Pi, Y_p). \quad (5)$$

Звідси якість послуги може бути обчислена за формулою:

$$Y_p = \Pi / C, \quad (6)$$

де Π – задоволена потреба;

C – кількісна величина вартості послуги.

Корисним ефектом у цьому випадку є скорочення витрат та визначення в споживчій вартості дійсно корисної її частини, адже, зменшуючи споживчу вартість на суму економічної вартості, можна отримати спожиту частку, яка ототожнюється із задоволеною потребою. Використання залежності економічної ефективності та поліпшення якості дає можливість рекомендувати її для використання у практичній діяльності аеропортів. Оцінюючи ефективність управління якістю на авіатранспортному підприємстві, доцільно враховувати результати впровадження нових технологій, механізації, автоматизації процесів, нових способів організації виробничого процесу та праці, що забезпечує підвищення якості авіатранспортних послуг при одночасній економії фінансових, трудових та матеріальних ресурсів під час надання послуг. У цьому випадку річний економічний ефект (Е) можна розрахувати за формулою:

$$E = (B_1 - B_2) \text{ Оп}_2, \quad (7)$$

де B_1 – зведені витрати на одиницю послуги, наданої до проведення заходів з поліпшення якості (впровадження системи якості);

B_2 – зведені витрати на одиницю послуги, наданої після проведення заходів з поліпшення якості (впровадження системи якості);

Оп_2 – річний обсяг надання послуг після проведення заходів з поліпшення якості (впровадження системи якості).

Висновки. Ефективність управління якістю авіатранспортного підприємства (системи якості) може бути визначена на основі вибору та виконання найбільш оптимальних варіантів операцій в сфері якості, за певних умов діяльності та заданого критерію оптимізації, згідно з якими функціонування аеропорту буде визначатися найкращим з можливих.

ЛІТЕРАТУРА

1. Азамат І.М., Техніко-економічні показники якості продукції [Текст]// Азамат І.М., Дудич І.І., Молнар О.Б., Фединець М.І. В н.-т. зб. - К. - Ужгород, 1998. - №14. - С. 17-24.
2. Андрушків Б.М., Основи менеджменту. [Текст]/ Андрушків Б.М., Кузьмін О.Є.— Львів: Світ, 1995.
3. Бойцов В.В. Основы стандартизации. [Текст]/ Бойцов В.В. - М.: Изд-во стандартов, 1988.
4. Боумэн К. Основы стратегического менеджмента [Текст]: Пер. с англ. — М.: Банки и биржа: ЮНИТИ, 1997.
5. Величко О.М., Основи управління виробництвом та якістю продукції. [Текст] / Величко О.М., Гало М., Дудич І.І., Молнар Ш.Б. – Ужгород: УжНУ, 2001.
6. Величко О.М., Основи метрології, стандартизації та контролю якості. Навчально-методичний посібник. [Текст]/ Величко О.М., Дудич І.І. — Ужгород: Видав. центр УжДУ, 1998.
7. Кардаш В.Я. Стандартизация и управление качеством. [Текст] - К.: Вища школа, 1985.

8. Столярчук П.Г., Деякі погляди на можливість досконалення методів оцінювання якості продукції. Науковий вісник. [Текст] / Столярчук П.Г., Куць В.Р. – Ужгород 2001.

УДК 658.5 (045)

І. В. Созинова

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ СТРУКТУР УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ШЛЯХОМ ЇХ ТРАНСФОРМУВАННЯ

У статті розглянуто трансформацію організаційних структур управління підприємствами та її механізми.

Ключові слова: механізми трансформації, організаційна структура управління підприємствами, майно.

В статье рассмотрена трансформация организационных структур управления предприятиями и её механизмы.

Ключевые слова: механизмы трансформации, организационная структура управления предприятиями, имущество.

The article examined the transformation of management structure and its mechanisms.

Keywords: transformation mechanisms, management structure, property.

Постановка проблеми. Розвиток економічних відносин обумовлює необхідність трансформації та удосконалення організаційних структур підприємств. З'являються нові їх моделі в різних сферах діяльності, особливістю яких є велика свобода окремих елементів структур, обмін інформацією, прийняття рішень та відповідальність за їхні результати. Показником ефективності підприємства виступає його організаційна структура, яка забезпечує одночасно і стійкість, і динамічність системи управління, що у певній мірі висуває особливі вимоги щодо принципів її формування, напрямків розвитку, критеріїв оцінки.

Аналіз останніх досліджень. Дослідження трансформації організаційних структур управління відображається у працях зарубіжних вчених М.Альберта, І.Ансоффа, М.Армстронга, С.Біра, Дж. Грейсон, М.Х.Мескона, Ф.Хедоурі. На теренах постсоціалістичного простору побудові ефективної моделі управління підприємствами присвячені праці Б.М. Андрушкова, О.С. Віханського, В.М. Геєця, В.І. Голікова, В.С. Єфремова, О.Є. Кузьміна, В.М. Мельника, Б.З. Мільнера, А.В. Попова, Г.Х. Попова, З.П. Румянцевої, А.В. Шегди, Ф.І. Хміля.

Метою статті є висвітлення основних механізмів трансформації організаційних структур управління підприємствами.

Виклад основного матеріалу.

В умовах ринкових відносин підприємство є основною ланкою всього економічного ланцюжка - від виробника до конкретного споживача. Оскільки саме на цьому рівні створюється потрібна суспільству продукція, виявляються необхідні послуги. Підприємство - це самостійний, організаційно відособлений