

досліджень є оцінка процесу реструктуризації системи управління вітчизняними підприємствами та зв'язування ключових факторів її розвитку.

Література

1. Аистова М.Д. Реструктуризация предприятий: вопросы управления. Стратегии, координация структурных параметров, снижение сопротивления преобразованиям / М.Д. Аистова. – М.: Альпина Паблицер, 2002. – 287 с.
2. Копилок О.І. Фінансова санація та банкрутство підприємств: навч. посібник / О.І. Копилок, А.М. Штангерт. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 168 с.
3. Калюжна Н.Г. Аналіз підходів до визначення системи управління підприємством / Н.Г. Калюжна // Вісник хмельницького національного університету. – 2011. – №2. – С. 50-53.
4. Коротков Е.М. Концепция менеджмента / Е.М. Коротков. – М.: Издательство: Консалтинговая Компания «ДеКА», 1997. – 304 с.
5. Крыжановский В.Г. Антикризисное управление / В.Г. Крыжановский, В.И. Ламешков, В.И. Люттер и др.; под ред. Э. С. Минева, Панагушина. – М.: ПРИОР, 1999. – 432 с.
6. Лігоненко Л.О. Антикризове управління підприємством: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій : монографія / Л.О. Лігоненко. – К.: КДТЕУ, 2001. – 580 с.
7. Мазур И.И. Реструктуризация предприятий и компаний: учебн. пособие / И.И. Мазур, В.Ф. Шапиро. – М.: Экономика, 2001. – 456 с.
8. Мендрул О.Г. Управління вартістю підприємств: монографія / О.Г. Мендрул. – К.: КНЕУ, 2002. – 272 с.
9. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – К.: Кондор, 2007. – 676 с.
10. Ращупкина В.Н. Методология основ управления процессами реорганизации предприятий: [монографія] / В.Н. Ращупкина. – Макеевка, 2008. – 180 с.
11. Терещенко О.О. Фінансова санація та банкрутство підприємств: навч. Посібник / О.О. Терещенко. – К.: КНЕУ, 2000. – 412с.

331.101:338.47

*Орлов В.М., д.е.н., профессор,
Одеська національна академія зв'язку імені А.С. Попова*

ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

У результаті виробничого процесу, який здійснюється в галузях економіки України, створюється продукція, послуги, що мають споживчу вартість і спроможність задовольняти потреби суспільства в матеріальних благах. Залізничний транспорт є однією з важливих базових галузей економіки України, забезпечує її внутрішні та транспортно-економічні зв'язки і потреби населення у перевезеннях [1].

Наслідком процесу виробництва залізничного транспорту є вироблена продукція, яка суттєво відрізняється від звичайних нам розповсюджених видів продукції будь-то засоби виробництва чи предмети споживання.

Залізничний транспорт на ринку виступає двояко: по-перше, він функціонує, як транспортна інфраструктура (без якої не може функціонувати ринок), тому що він фізично реалізує оборот товарів та послуг; по-друге, робить транспортні послуги основним суб'єктом ринку [2]. Крім того, ефективність функціонування залізничного транспорту і наданих ним послуг залежить від універсальності, продуктивності, розташування комунікацій, технічної оснащеності, провізної та пропускної спроможності, вартості, зручності і безпеки перевезень (збереження вантажів) [2].

В сучасних умовах господарювання розвиток ринкових відносин надає підприємствам залізничного транспорту (далі ПЗТ) нові можливості щодо впровадження інноваційної діяльності з акцентом на максимальне задоволення споживчих вподобань і надання послуг пасажиру та юридичним і фізичним особам по транспортуванню майна. Виникає потреба в уточненні понять продукції і послуг наданих ПЗТ, у визначенні їх сутності та економічної характеристики.

Питання визначення продукції, послуг загалом та питання транспортних послуг ПЗТ досліджувались у працях зарубіжних та вітчизняних науковців [2, 3, 4]. У свою чергу значний внесок у обґрунтування послуг відносно теорії інновацій та їхнього впливу на вироблення маркетингової

стратегії зробили І. Ансоф, О. Виноградов, М. Макаренко, С. Мочерний, Ф. Котлер, Ю. Цветов та інші вчені [5, 6, 7, 8].

Науковим дослідженням з питань визначення транспортної послуги присвячена вкрай обмежена кількість праць, а значить поглиблення існуючих методологічних положень потребують суттєвого перегляду. Особливої уваги заслуговують методичні підходи до визначення у сучасних ринкових умовах теоретичної і методичної бази щодо економічної характеристики наданих ПЗТ.

Мета статті: на основі узагальнення та аналізу нормативно-правових документів сформувати основні положення щодо визначення понять продукції та послуг надаваних ПЗТ, їх економічну сутність.

В існуючій літературі до послуг відносяться різні види діяльності (безпосередній результат праці у формі корисного ефекту), які не створюють матеріальних благ і відносяться до нематеріальної сфери. У словнику [5, с.7] визначено, що послуга – це особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства. Особливістю послуг як товару (порівняно зі звичайним товаром (втіненим у речі) з матеріальними благами) є те, що вона корисна не як річ, а як діяльність. Тому споживання послуги збігається з процесом її створення, з діяльністю. Крім предметів споживання у вигляді товарів існують предмети споживання у вигляді послуг, які неможливо транспортувати, зберігати, накопичувати.

Визначення послуги, яке отримало розповсюдження в Україні, наведено у Державному стандарті України ДСТУ 3279-95. У відповідності з цим стандартом, під послугою розуміється «результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) і споживача та внутрішньої діяльності виконавця щодо задоволення потреб споживача» [9].

Залізничний транспорт, як складова виробничої інфраструктури, створює передумови економічного розвитку країни і призначений «для забезпечення потреб суспільного виробництва і населення країни в перевезеннях у внутрішньому і міжнародному сполученнях та надання інших транспортних послуг усім споживачам без обмежень за ознаками форм власності та видів діяльності тощо» [1].

До основної діяльності галузі залізничного транспорту належать наступні роботи і послуги відповідно «Переліку робіт і послуг, що належать до основної діяльності залізничного транспорту», затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 30 березня 2011 року № 316 [10]. А саме:

- поточне утримання, профілактичний огляд, діагностування, обслуговування та ремонт, удосконалення основних засобів та інвентарю;
- підготовка до перевезень та експлуатація вагонів, локомотивів, дизель – та електропоїздів, іншого рухомого складу та контейнерів, їх екіпірування та прибирання, зокрема у міжнародному сполученні;
- маневрова робота;
- приймання та видавання багажу;
- продаж проїзних документів, виконання робіт та надання послуг з обслуговування пасажирів на станціях, вокзалах та в пасажирських поїздах;
- навантаження, перевантаження, розвантаження, зважування, приймання, видавання та кріплення вантажів, перевірка правильності їх навантаження та кріплення;
- перестановлення вагонів з колії однієї ширини на іншу;
- приймання та відправлення поїздів;
- супроводження поїздів, охорона вантажів, основних засобів та інвентарю;
- утримання смуги відведення, пристроїв захисту від снігу, вирощування та утримання захисних лісонасаджень;
- роботи, які виконуються для боротьби з сніговими заметами та підтопленнями на об'єктах залізничного транспорту;
- роботи, пов'язані з технікою безпеки, виробничою санітарією та охороною праці;
- збір та опрацювання інформації про перевезення, інформаційно-обчислювальні роботи та роботи, пов'язані з технологічною обробкою перевізних документів, супроводження інформаційних систем залізничного транспорту;
- послуги з водо -, тепlopостачання і водовідведення;
- послуги зв'язку та з обслуговування пристроїв сигналізації, централізації та блокування;
- передавання та постачання електроенергії для забезпечення перевезень;
- роботи, пов'язані з ліквідацією пожеж, аварій та катастроф, якщо вони виконуються відновними і пожежними поїздами, які перебувають на балансі залізниць;

- діагностичні та випробувальні роботи на залізницях;
- довідково-інформаційні та транспортно-експедиційні операції, пов'язані з роботою залізничного транспорту з основної діяльності;
- зберігання та відпуск палива;
- виготовлення та зберігання бланків проїзних та перевізних документів, графіків руху поїздів;
- зберігання вантажів, плата за користування рухомим складом, переадресування вагонів, оформлення внутрішнього транзитного документа.

У визначеному Переліку термін «основна діяльність залізничного транспорту» означає діяльність усіх взаємопов'язаних у межах єдиного виробничо-технологічного комплексу ПЗТ, спрямовану на забезпечення перевезень пасажирів, вантажів, багажу, вантажобагажу, пошти та виконання пов'язаних з ними робіт (послуг) [8].

Слід визначити, що роботи і послуги, що належать до основної діяльності залізничного транспорту, передбачені порядком, правилами, тарифною політикою:

- про міжнародне пасажирське сполучення;
- про міжнародне залізнично-вантажне сполучення;
- між залізничними адміністраціями держав – учасниць Співдружності незалежних держав (Латвійської Республіки, Литовської Республіки, Естонської Республіки) про особливості застосування окремих норм Угоди про міжнародне пасажирське сполучення.

- порядком обслуговування громадян залізничним транспортом, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1997 року № 252;

- правилами перевезення вантажів залізничним транспортом України та правилами перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, затвердженими в установленому порядку;

- збірником тарифів на перевезення вантажів залізничним транспортом у межах України та пов'язані з ними послуги, затверджених в установленому порядку;

- тарифною політикою залізниць України, затвердженою наказом Укрзалізниці;

правилами комплексних розрахунків між залізничними адміністраціями держав – учасниць Співдружності Незалежних Держав, Латвійської Республіки, Литовської Республіки, Естонської Республіки, затвердженими 10 грудня 1994 року на дванадцятому засіданні Ради із залізничного транспорту держав – учасниць СНД;

- правилами про розрахунки в міжнародному пасажирському і вантажному залізничному сполученні, які діють з 1 липня 1991 року.

Аналіз змісту перелічених документів показав відсутність визначення поняття транспортної послуги.

Неодноразово предметом гострих дискусій ставало поняття не транспортної послуги, а транспортної продукції. Що потребувало відповідей на питання:

1. Чим відрізняється транспортна продукція від продукції інших галузей, які виробляються в речовій формі?

2. Чи слід розуміти транспортну продукцію як процес або як його результат?

В основному під транспортною продукцією розуміється завершене перевезення вантажів і пасажирів. При цьому деякі спеціалісти вважають, що транспортна продукція характеризує результат транспортного виробництва, інші - що вона виступає у формі діяльності працівників транспорту [1, 3, 4].

Як правило, транспортна продукція отожднюється з транспортною послугою, а порівняльний аналіз транспортної послуги й інших видів послуг виключається.

У загальному випадку під продукцією слід розуміти результат процесу виробництва у матеріальній, духовній та інтелектуальній сфери, який вимірюється переважно у натуральному і грошовому вираженні.

З точки зору дослідників та нормативно-правових документів продукція транспорту не може бути процесом, тому що не має пояснення, чому, маючи на вході виробничого процесу, наприклад, пасажир в якості предмета праці (об'єкта переміщення), на виході продукція отожднюється з самим процесом без з'ясування виробничого змісту об'єкта переміщення (пасажир).

Узагальнюючи визначення послуги взагалі /див. раніше/ і стосовно транспортної послуги, слід зазначити, що це вид діяльності при здійсненні якого не створюється новий, раніше не існуючий об'єкт, але змінюється якість (властивості, стан) вже наявного об'єкта.

Тому транспортна послуга – це діяльність, процес. При наданні послуги об'єктом на вході процесу може бути або окрема особа (наприклад, пасажир), або товар, що належить підприємству або окремій особі (наприклад, пред'явлений до перевезення вантаж). На виході процесу не утворюється новий екземпляр відомих раніше об'єктів. На вході і виході об'єкт один і той самий, але з різними властивостями, в різних станах.

Однією з властивостей переміщуваних об'єктів є їх місцеположення. У зміні цієї властивості складається основне функціональне призначення транспорту.

Такий загальний підхід до змісту поняття послуги. Але він не враховує один важливий аспект, який має значення для виразу суті деяких видів послуг. Не завжди при наданні послуги потрібно змінити властивості об'єкта. Наприклад, основна послуга складів тимчасового зберігання митних вантажів полягає не в зміні, а в збереженні незмінними всіх їхніх параметрів і властивостей. Тому в загальному випадку послуги є видами діяльності, пов'язаними змінням або збереженням незмінними заданих властивостей об'єкта, який служить предметом праці.

Таким чином, для позначення виходу (результату) виробничого транспортного процесу слід використовувати термін «продукція», а для позначення самого процесу як діяльності працівників транспорту – термін «послуга». У цьому випадку виключаються методологічні основи для постановлення питання, чи є продукцією транспорту процес або його результат, так само як і для висновку, що продукція транспорту представляє собою особливий товар – послугу.

Виходом виробничого транспортного процесу є не сам об'єкт, що перевозиться, а лише його зміненість, тобто зміна місцеположення. Оскільки будь-яка властивість не існує поза його носієм, а лише проявляється при взаємодії об'єктів, правомірна діюча практика визначення обсягу транспортної продукції, кількістю перевезених, тобто тієї продукції що змінила місцеположення, пасажирів (або вагу вантажу).

За аналогією з терміном «відправлено пасажирів» (перевезений пасажир) для позначення суті результату при наданні відповідних видів послуг використовуються терміни «навчений робітник», «вилікуваний пацієнт», «відремонтований піджак» і тому подібне. Клієнт після надання йому послуги споживає її результат, а не процес, що до нього призводить, тобто використовує нове місцеположення, нове знання, пришитий гудзик і так далі. Той, хто надає виробничі послуги, не може продавати перераховані блага в буквальному розумінні, оскільки їх не проводить. Тому клієнт платить не за місцеположення, а за переміщення до нього; не за знання, а за пізнавання; не за гудзик, а за його пришивання. Оплата за споживаний після надання послуги результат набуває форми оплати за послугу, тобто за працю людей, що її надають. У цьому, з нашої точки зору, полягає одна з головних особливостей послуг будь-якого виду, в т.ч. транспортної.

Неоднозначне тлумачення поняття послуги зустрічається не тільки у вітчизняних, але і в зарубіжних публікаціях.

Так, на думку окремих зарубіжних фахівців, послуга – це зміна стану особи або товару, що належить будь-якій економічній одиниці, що відбувається в результаті діяльності іншої економічної одиниці а попередньою згодою. Проте, якщо вважати, що зміна стану є процес, то він не може бути результатом діяльності, процесу, тобто самого себе. Якщо під зміною стану розуміти зміну стану як факту на виході процесу, то вона дійсно може бути результатом діяльності, але тільки це вже не послуга, а продукція, не процес, а його результат.

Швидше за все, подібне визначення допускає як правомірну наступну редакцію: послуга – це здійснювана будь – якою економічною одиницею діяльність, спрямована на зміну стану особи або товару, що належить будь – якій іншій економічній одиниці, і здійснювана за її попередньою згодою. У цьому випадку послуга визначається як діяльність, а її результатом є змінений стан особи або товару. Але навіть в такій редакції визначення вимагає деяких уточнень, доповнень і пояснень.

По-перше, як вже було зазначено, результатом послуги може бути не тільки змінений стан об'єкта, але і його стан, збережений незмінним.

По-друге, в результаті послуги може відбутися зміна стану не однієї особи, а декількох осіб одночасно. Це стосується масових послуг, до яких відносяться пасажирські залізничні перевезення, групове навчання, колективний перегляд кінофільму й ін. У цих випадках послуга одна, а результатів від неї декілька. Тому числом одночасно перевезених пасажирів вимірюється обсяг транспортної продукції, а не обсяг транспортних послуг. Проте в контексті товарних обмінів мова йде про ринок транспортних послуг, а не про ринок транспортної продукції, оскільки на ринку витрати пасажирів набувають форми оплати послуги, що надається, а не транспортної продукції у вигляді зміненого місцеположення пасажирів.

По-третє, об'єктом послуги може бути не тільки товар підприємства, але і його майно, якщо, наприклад, мова йде про його збереження.

Може здатися, що не завжди послуга виявляється за попередньою згодою клієнта і виробника. Економічною і юридичною формою такої згоди є договір про оплату послуги. Проте пасажирський поїзд відправляється за графіком навіть у тому випадку, якщо на станції відправлення пасажирів не придбали квитки. До першої проміжної станції, а теоретично і до кінцевої, поїзд може пройти без пасажирів. Тут можливі три варіанти.

Перший – квитки не придбані, пасажирів не перевозяться, але поїзд пройшов за графіком. У цьому випадку немає факту надання послуги, оскільки процес, що не має цільового результату на виході, є не послугою, а лише непродуктивним технологічним процесом. Таким чином, попередньої згоди сторін не було, не була надана транспортна послуга.

Другий – пасажирів майбутню поїздки сплатили, але в останню мить від неї відмовилися. Гроші клієнтові не повертаються, тому що він в односторонньому порядку не виконав зобов'язання за договором на перевезення, специфічною формою якого служить придбання пасажиром квитка. Тому формально послуга була надана, причому за попередньою згодою сторін.

Третій – перевезення безбілетника. Згода сторін відсутня, послуга навмисно перевізником не надавалась. Клієнт скористався транспортним засобом незаконно і підлягає покаранню.

Таким чином, всі три розглянуті випадки підтверджують той факт, що за послугу вважається та діяльність, яка здійснюється за попередньою згодою клієнта і виробника.

Отже, послуга – це діяльність господарюючого суб'єкта, спрямована на зміну або збереження незмінного стану окремої особи, групи осіб або що належать іншому господарюючому суб'єкту, власнику продукції або майна і здійснюється за попередньою згодою виробника послуги і клієнта.

Транспортна послуга – це діяльність господарюючого суб'єкта, спрямована на зміну місцеположення людей або партій вантажів, яка здійснюється за попередньою згодою виробника послуги і клієнта.

У поняття і склад транспортної послуги неправомірно включати супровідні послуги, оскільки вони, по-перше, мають іншу природу і, по-друге, неоднорідні. Супровідні послуги можуть бути розділені на супутні і додаткові.

Для дальніх пасажирських перевезень супутніми слід вважати послуги, пов'язані з життєзабезпеченням пасажирів на всіх стадіях перевізного процесу, коли пасажирський вагон є тимчасовим місцем існування пасажирів. Прикладами супутніх послуг є надання пасажиром постільної білизни, забезпечення електроенергією, зв'язком, водою й ін.

Додатковими є послуги, пов'язані із задоволенням потреб пасажирів з різних видів власної діяльності за час здійснення всіх стадій перевізного процесу. Такі потреби можуть бути згруповані за видами діяльності: виконання ділових функцій, пізнання, спілкування і відпочинок. Прикладом додаткових послуг служить надання вагону-залу для засідань, купе-бібліотеки, послуги зв'язку, спорт-купе й ін.

Оскільки транспортною продукцією є не процес, а його результат змінене місцеположення об'єкта переміщення, то їй не слід приписувати такі властивості, як нематеріальність, непостійність якості і деякі інші, які, як правило, розглядаються стосовно процесу і діяльності.

Продукцією транспорту є змінена властивість перевезеного об'єкта. Всяка властивість об'єкта, в т.ч. його місцеположення, не існує само по собі, поза об'єктом. Тому неправомірно продукцію транспорту вважати за нематеріальну. Якість однієї і тієї самої за своїм змістом транспортної продукції має бути постійною.

Стосовно сфери пасажирських перевезень до показників якості транспортної продукції слід віднести доставку пасажирів в заданий пункт призначення, збереження здоров'я і життя пасажирів, збереження його багажу.

Все ці три характеристики обов'язково мають бути постійними. Їх непостійність, як недотримання відповідних зобов'язань перевізника за своєю природою, нічим не відрізняється від недотримання якості при виробництві автомобілів або іншої промислової продукції. Все інші показники якості у сфері пасажирських перевезень, окрім трьох названих вище, характеризують вже якість не транспортної продукції, а якість перевізного процесу або якість транспортної компанії в цілому.

При аналізі транспортної послуги слід виходити з того, що її характерні основні властивості є загальними для всіх різновидів послуг. Відомі інтерпретації цих властивостей не завжди є безперечними.

Так, існує твердження про нематеріальність послуг, засноване на їх невідчутності. Його прихильники вважають, що послуги існують тільки в процесі їх надання і споживання. На їх думку, послугу не можна оглянути до здійснення покупки, а будь-якій діяльності з надання послуги повинні передувати збутові зусилля. Організація сфери послуг продає лише обіцянку задоволення.

Більш того, послугу не можна побачити, потримати, понюхати, почути або спробувати на смак перед покупкою, за винятком випадків, коли надання послуги пов'язане з фізичними структурами – будівлями, літаками, готельними номерами і таке інше.

Твердження про те, що послуги нематеріальні є помилковим. Діяльність як процес зміни стану матеріального об'єкта є матеріальним. Процес як зміна станів об'єкта не має речової форми, але він матеріальний.

Кажучи про існування послуги в процесі споживання, важливо уточнювати, про споживання чого йде мова: про споживання процесу або його результату. Як правило, клієнт споживає результат процесу – нове місцеположення, відремонтований в ательє піджак, придбане в процесі навчання знання і так далі. В такому споживанні немає місця для послуг: вона надана, процес закінчений, споживається його результат.

У ряді випадків об'єктом споживання служить сам процес, діяльність господарюючого суб'єкта, наприклад отримання задоволення пасажиром від самого процесу руху.

Споживання процесу і споживання його результату не збігаються в часі, мають різну споживчу природу і маркетингові аспекти. Те, що послугу як процес не можна випробувати, не є безумовною її властивістю. Цією ж властивістю володіє всякий інформаційний продукт, телеграфне повідомлення і тому подібне.

Твердження, що послуги невідчутні і їх неможливо зберігати, не викликає сумнівів. Проте слід з'ясувати, в чому важливість даної характеристики послуги, де і яке практичне значення вона може мати. При порівнянні надання послуги з виробництвом речових виробів слід враховувати зіставність умов. Один з прикладів її недотримання зводиться до наступного.

Якщо пасажирський вагон відправиться в рейс з 20 вільними кріслами, дохід, який міг бути отриманий від цих 20 місць, упускається назавжди. Якщо ж роздрібний торговець не продасть пару джинсів сьогодні, він може відправити їх на склад і продати пізніше. У даному випадку існують різні умови, оскільки наданням послуг пасажиром залізницею треба порівнювати не діяльність роздрібного торговця, а виробника джинсів. Тоді 20 вільним кріслам могло б відповідати недовикористання виробничого обладнання на швейній фабриці. Дохід, недоотриманий від 20 місць, міг би відповідати доходу, недоотриманому від недовироблення деякого числа джинсів. Таким чином, в економічних відносинах обидві ситуації нічим не відрізняються, оскільки в обох випадках мова йде про недовикористання виробничих потужностей й упушену внаслідок цього вигоду.

Що стосується роздрібного торговця джинсами, то його слід було б порівняти не з транспортною компанією, а з агентом з продажу залізничних квитків. Тут дійсно виявляється неможливість зберігати і складувати транспортну послугу, оскільки вона не має речової форми як джинси.

Насправді з незбереженням послуги порівняно з виробництвом речового продукту пов'язані наступні два практичні аспекти організації надання послуги:

- відсутність поняття браку, що усувається, стосовно вже завершеного процесу;
- відсутність потреби в складському господарстві в звичному його уявленні.

Коли процес закінчений, його вже немає в природі. Змінити, поліпшити або погіршити можна процес, що лише здійснюється. Так, за ініціативою пасажирів провідник пасажирського вагону протягом поїздки може усунути упушення в своїй роботі; за ініціативою слухачів курсів підвищення кваліфікації викладач за час обговорення поставлених питань також може усунути упушення і тому подібне.

Неможливість складування послуги як процесу – факт безперечний. Проте обговорення цього питання може бути актуальним стосовно транспортної продукції як результату перевізного процесу. Нове місцеположення є властивість перевезеного об'єкта, наприклад пасажир. Оскільки властивість не існує поза своїм об'єктом, транспортна продукція може бути ідентифікована як перевезення пасажирів. І якщо безглуздо говорити про накопичення нових місцеположень, то накопичення пасажирів в одному і тому ж місці – реальна і проблемна дійсність.

Існує думка про те, що послуги надаються і споживаються одночасно, причому клієнт бере найбезпосереднішу участь у процесі обслуговування. Вступаючи в прямий контакт зі споживачем, постачальник послуги начебто є її частиною, що може відбитися на якості послуги.

Головний недолік наведеної думки полягає в тому, що не проводиться відмінність між споживанням послуги і споживачем її результату. Послуга як процес не може споживатися інакше як в період свого здійснення. Але таке споживання не завжди є безумовною цінністю. Взаємовідношення клієнта і менеджера з прийому замовлень в ательє по ремонту одягу мають важливе значення для сприйняття клієнтом загальної якості обслуговування. Але споживати, зрештою, клієнт буде відремонтований піджак, а не процес ремонту (з прямим виробником ремонту клієнт не взаємодіє) і не ввічливість менеджера з прийому замовлення.

Якщо пасажиру поїзда в дорозі проходження надано обслуговування високого рівня, але пасажир замість Києва доставлений до ст. Київ-Московський, то транспортна послуга не надана, оскільки отриманий результат не відповідає очікуванням клієнта і не може бути спожитий за цільовим призначенням. Тому головне значення має споживання не самої послуги, а її результату, а те, що нерідко називається споживанням послуги, насправді виявляється споживанням низки супровідних послуг. Таким чином, якщо говорити про нероздільність послуг, то слід мати на увазі невіддільність послуги від її результату і те, що споживання і якість послуги як процесу не мають вирішального значення, якщо не отриманий основний результат. Навпаки, якщо основний результат отриманий, то якість супровідних послуг може мати вирішальне значення для загального сприйняття основної послуги і її результату.

Існує твердження, що послуга характеризується непостійністю якості, що якість деяких послуг неможливо оцінити навіть після їх споживання, що гідність одних послуг споживач оцінює до придбання, інших - після їх покупки.

В даному випадку слід відрізнити покупку послуги від її споживання.

Покупка (оплата) послуги завжди здійснюється до її надання. Тимчасово відкладений платіж є наслідком або непередбачених обставин, або особливих домовленостей сторін, або навмисним правопорушенням. Тому гідність всякої послуги оцінюється як мінімум двічі:

– до початку надання послуги, а значить до покупки, щоб оцінити доцільність останньої;

– після надання послуги, щоб порівняти очікування клієнта з фактичним сприйняттям якості послуги.

Деякі послуги допускають проміжні оцінки в ході її надання, наприклад: в процесі тривалого навчання та ін.

Важко представити ситуацію, коли не можна було б оцінити якість послуги після її споживання. Так, для кожної послуги застосовна широко відома схема оцінки: якість відповідає очікуваному (цільовому) рівню, нижче або вище за нього. Справа не в тому, що за цією схемою неможливо оцінити якість роботи, наприклад консультанта, а в тому, що саме конкретний дослідник розуміє під продукцією консультанта і об'єктом оплати. Справедливе твердження, що споживач купує повідомлення, зроблене консультантом, а не його розумові здібності.

Твердження, що послуга характеризується непостійністю якості, нерідко пояснюється тим, що різні індивіди надають одні і ті ж послуги по-різному, тому результати в одного і того ж постачальника послуг у різні періоди можуть відрізнитися.

Проте така сама ситуація можлива і у сфері виробництва речової продукції. Саме ця обставина дозволяє виділяти кращих у своїй професії. В обох випадках слід говорити про високу залежність якості послуги або речової продукції від якості роботи конкретного працівника.

Відносно непостійності якості у сфері послуг слід виділити два аспекти. По-перше, на відміну від виробництва речової продукції для послуги відсутнє поняття усуненого браку. Він може бути усунений тільки в іншій однотипній послугі. По-друге, непостійність якості послуги полягає не в тому, що різні індивіди надають одні і ті самі послуги по-різному, а в тому, що один і той же працівник через самі різні обставини у різний час може надати одну і ту саму за змістом послугу по-різному. Те, що клієнт шукає маршрут, чи обирає автотранспорт, – це пошук кращого за професією. А те, що кращий спеціаліст одному клієнтові надав послугу гірше, ніж іншому, – це непостійність якості.

Специфіка створюваного продукту підприємствами залізничного транспорту є однією з особливостей галузі. Тому визначення понять продукції та послуг наданим ПЗТ (з т.з. автора) є доцільним. Для повного розкриття такого важливого як з методологічної, так і з практичної точок зору поняття транспортної послуги необхідне різнозбічне обговорення даного питання з подальшим визначенням у нормативно-правових документах і впровадженням їх у систему як показників роботи залізниць, так і в систему звітності.

Література

1. Закон України «Про залізничний транспорт» від 10.01.2002 № 2921 – III.
2. Кулаєв Ю.Ф. Економіка залізничного транспорту: навч. посіб./ Кулаєв Ю.Ф. – Ніжин: ТОВ Видавництво «Аспект-поліграф», 2006. – 232 с.
3. Ансоф І. Стратегическое управление / И. Ансоф; пер. с англ. (науч. ред. и авт. предисл. Л.И. Евенко). – М.: Экономика, 1989. – 519 с.
4. Авдашева С.Б. Теория организации отраслевых рынков / С.Б. Авдашева, Н.М. Разанова. – М.: ИСП «Издательство магистр», 1998. – 360 с.
5. Економічна енциклопедія: у трьох томах. / редкол.: С.В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – К.: Видавничий центр «Аркаделія», 2002. – Т. 3 – 952 с.
6. Макаренко М.В. Основи управління економічними процесами на залізничному транспорті України: [монографія] / М.В. Макаренко – К.: КУЕТТ, 2003. – 478 с.
7. Макаренко М.В., Реформування бухгалтерського обліку на залізничному транспорті України / М.В. Макаренко, Ю.М. Цветов, Н.С. Соколовська. – К.: ВАТ ІКТП – Цент, 2002. – 532 с.
8. Перелік робіт і послуг, що належать до основної діяльності залізничного транспорту, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 30.03.2011 р. № 316 // Бухгалтерія, № 22 (957) від 30.05.11 р. – С. 15-17.
9. Стандартизація послуг. Основні положення. ДСТУ 3279 – 95.– [Чинний від 1997-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 1977. – 11 с. – (Національний стандарт України).

651.011.42

*Поповенко Н.С., к.е.н., професор,
Полуніна Г.О., магістр,
Одеський Національний політехнічний університет*

ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА НА ПІДПРИЄМСТВАХ МАЛОГО БІЗНЕСУ

Підприємницька діяльність тісно пов'язана з отриманням, накопиченням, зберіганням, обробкою та використанням інформації. Втрата певної інформації може привести підприємця навіть до банкрутства. Разом з тим захисту підлягає не вся інформація, а тільки та, що має цінність для підприємця [1]. При цьому досвід ведення приватного бізнесу напряму впливає на прийняття рішення про захист інформації.

На сучасному етапі розвитку підприємництва конкурентна боротьба неможлива без захисту власної інформації й отримання інформації про конкурентів. Підприємництво й конкуренція взаємно пов'язані, а це означає, що підприємець повинен бути захисником своїх секретів, та в той же час здобувати, купувати чужі секрети, що також захищаються [2]. Така парадоксальна ситуація наявна сьогодні і в малому бізнесі. Для захисту інформаційних потоків підприємцю варто використовувати усі можливі правові й спеціальні заходи.

Внаслідок швидкого розвитку й широкого використання інформаційних технологій й систем при веденні бізнесу, керівники малих підприємств більш серйозно розглядають питання, що пов'язані із забезпеченням інформаційної безпеки, як одним із важливіших напрямів діяльності фірми нарівні із закупівлями, управлінням матеріальними потоками, плануванням виробництва тощо. Заходи, що вживаються для реалізації цього напрямку, й бюджет, який виділяється для цього, повинні постійно переглядатись відповідно до наявних потреб й можливостей компанії [3].

Сучасні малі підприємства застосовують інформаційні технології для удосконалення методів роботи, що як наслідок викликає зміни організаційної структури підприємства, розробку нового організаційного зв'язку, який раніше був неможливим. Тому інформаційні технології є досить перспективним та ефективним напрямом для капіталовкладень та потребують захисту й забезпечення надійності роботи. Принципову схему розбудови та взаємодії основних елементів інформаційної системи організації наведено на рис. 1:

Витік інформації із інформаційної системи організації – одна з головних проблем малого бізнесу. В якості причин цього процесу слід виділити:

- крадіжка інформації конкурентами;
- розголос інформації співробітниками що звільнилися або яких звільнили;
- «економія» коштів на захист власної інформаційної системи;
- втрата інформації через слабе володіння комп'ютером, недостатність теоретичних професійних знань в роботі з комп'ютером;