

Trohimets O. I.

Classic Private University

ANALYSIS OF KEY FACTORS INFLUENCING THE PRICES AND TARIFFS FOR SOCIALLY-ORIENTED SERVICES IN UKRAINE (BASED ON SCENARIO ANALYSIS)

Summary

On the basis of cognitive modeling scenario analysis of factors of influence on the price and tariffs on socially-oriented services – utilities – was conducted. The following scenarios were presented: public policy for implementing new forms of cooperation on the supply of services (creating condominiums, manager); monopolization of the market; state and technical maintenance of utilities services providers; competition policy; tax policy; government policies on pricing; disposable income of the population; consumption of the services; availability of benefits for the population; unemployment; the use of resources and energy conservation; utilities infrastructure state. The main component was represented as prices and tariffs for utilities. The most optimal scenarios of factors of influence the price and tariffs on utilities were defined.

Keywords: social-oriented services, komunalni services, cognitive models, scenario analyzes, prices and rates, per capita income, inflation.

УДК 654.01:338.47

Франчук О. П.

ДЗ «Київський коледж зв'язку»

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ ІНДУСТРІЇ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

У статті досліджено управління якістю телекомунікаційними послугами та розглянуто складові показники якості такі як: технічні та організаційні.

Ключові слова: зв'язок, телекомунікації, ринок послуг, конкурентоспроможність, показники якості послуг, суспільство, споживач, якість, телекомунікаційна індустрія, інформаційне суспільство.

Вступ. У сучасних умовах розвитку телекомунікаційної сфери однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності об'єктів телекомунікаційної індустрії являється якість послуг.

Постановка проблеми. Зважаючи на вибір напрямку нашого наукового дослідження, вбачаємо доцільно аргументувати власну наукову позицію, яка зумовила вектор дослідження, про те, що здатність телекомунікаційних підприємств досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається реально діючою системою організації й управління, тобто системою управління якістю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важлива роль у науковому доробку проблем забезпечення управління якістю належить таким відомим вченим, як Е. Демінг, Б. Карлоффа, Ф. Котлер, М. Мескон, Г. Тагуті, В. Шухарт, Ю. Адлер, Л. Бадалов, А. Вакуленко, С. Ільєнкова, О. Криворучко, М. Круглов, В. Лapidус, В. Мишин, В. Окрепилов, П. Орлов, М. Шаповал, В. Шинкаренко, однак питання якості потребує подальшого дослідження.

Актуальність роботи підтверджується загальною тенденцією розвитку сучасного інформаційного суспільства, як нового етапу в розвитку людства, на якому інформаційні та телекомунікаційні технології стають базовими. Саме тому, із наданням якісних телекомунікаційних послуг та якісного обслуговування починається формування потенціалу та подальшого розвитку оператора, збільшення рівня конкурентоспроможності телекомунікаційних компаній.

Виклад основного матеріалу. В сучасній літературі існують різні трактування поняття якості. Наведемо до прикладу декілька з них.

Якість належить до категорії складних і динамічних понять. Об'єктами, якість яких можна оцінити, є не лише продукція, до категорії якої можуть входити послуги або елементи послуг, але і весь комплекс понять виробничо-збутової сфери [1].

Якість – сукупність характеристик об'єкта (індивідуально описуваний і розглядуваний процес, продукція, організація, або система, будь-яка комбінація з них), що стосується його спроможності задовольнити установлені і завбачувані потреби [1].

Згідно міжнародної організації по стандартизації (стандарт 150 8402), якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

Дослідник Роглев Х. Й., під поняттям якість розуміє відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам [2].

У руслі дослідження, ми вбачаємо, що якість послуг – це головний показник конкурентоспроможності, який є найголовнішим для інформаційного суспільства в телекомунікаційній сфері.

Якість – це сукупність властивостей, які обумовлюють спроможність послуги задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. Якість зв'язку завжди була одним із найважливіших показників у галузі зв'язку, який належить до категорії складних і динамічних понять. Динамічність категорії «якість» полягає в тому, що вимоги щодо якості оцінюваних об'єктів, сподівання стосовно них змінюються надто швидко. Це пов'язане з тим, що потреби споживачів щодо якості послуг та обслуговування збільшуються та швидко змінюються. Споживачі праг-

нуть користуватися якісною послугою та отримувати якісне обслуговування. Нова фаза розвитку суспільства (інформаційне суспільство) доводить нам, що інформація стає головним товаром у розвитку нового суспільства. Перше, що прагне мати людина, – це якісна інформація [4].

Для визначення рівня якості послуг слід визначити не тільки саму послугу (яка надається споживачу), а й рівень обслуговування. Якість – є єдиним показником, який вказує на придатність послуги для споживача. Споживачу не важливі технічні або організаційні показники якості послуги зв'язку. Йому необхідно використовувати надійну, безперебійну, швидку та доступну послугу, завжди бачити та чути. Узагальнемо основні показники якості послуг зв'язку:

- 1) надійність;
- 2) швидкість;
- 3) доступність;
- 4) безперебійність.

Ці показники якості поділяються на технічні та організаційні. Технічні є показниками якості послуг, а організаційні – якості обслуговування. До технічних показників належать: доступність, надійність, якість передавання сигналу, безперебійність. До складу організаційних показників входять: якість роботи служби ремонту, зв'язок абонента з адміністрацією, доступність адміністрації тощо [4].

Технічні та організаційні показники пов'язані між собою. Перелік усіх показників якості та їхніх властивостей наведено у міжнародних стандартах контролю за якістю: у системі стандартів ISO ДСТУ серії 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник», ДСТУ ISO 9004-20014 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності». ISO 9011 визначає основні правила та процедури оцінки якості, які здійснюються системою управління якістю [6].

Управління якістю – аспекти виконання функцій управління, що визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості [3].

Управління – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності оператора телекомунікацій стосовно якості [7].

Зазвичай управління якістю представлено системою методів та заходів, що здійснюються для задоволення вимог до якості – воно містить у собі види діяльності оперативного характеру, які спрямовані одночасно на управління процесом і усунення причин незадовільного функціонування на відповідних стадіях виробництва послуги зв'язку.

Відповідно до рекомендацій і стандартів чинного законодавства та норм міжнародного досвіду, системи управління, які створюються і функціонують, повинні відповідати таким принципам: – повна самостійність управління операторами власними телекомунікаційними мережами; – координація та моніторинг із центру управління оператора телекомунікацій; – централізоване управління із Національного центру оперативно-технічного управління телекомунікаційними мережами в умовах надзвичайних ситуацій; – організація міжмережних з'єднань і взаємодія мереж операторів телекомунікацій в повсякденних умовах; – взаємодія центрів управління мережами операторів телекомунікацій з Національним

центром оперативно-технічного управління телекомунікаційними мережами в умовах надзвичайних ситуацій [9].

Система управління якістю являє собою погоджену робочу структуру, що функціонує у телекомунікаційній компанії, та має включати ефективні технічні й управлінські методи, що забезпечують найкращі і найбільш практичні способи взаємодії трудових ресурсів телекомунікаційних компаній, його агентів, контрагентів та споживачів телекомунікаційних послуг.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Для управління якістю телекомунікаційних послуг доцільним вбачається формування нормативно-методичної бази для планування, контролю, аналізу, обліку та стимулювання якості праці й обслуговування у сфері телекомунікацій. Сукупність усієї нормативно-методичної бази, нормативно-технічної документації має планомірно перерости в систему стандартизації у сфері телекомунікацій та підприємств телекомунікаційної індустрії.

При впровадженні системи управління якістю кожна телекомунікаційна компанія повинна визначити цілі та політику з якості, поставити відповідні завдання із забезпечення стабільного, довгострокового характеру.

Суть створення системи управління якістю – чітке визначення переліку послуг, які надаються населенню, та внутрішніх процесів забезпечення діяльності органів влади, установлення однозначного та прозорого порядку виконання кожного процесу, установлення показників, за якими визначається правильність і якість кожного процесу, а також порядку та послідовності аналізу цих показників, розробка методів поліпшення кожного процесу [9].

Система управління якістю послуг являє собою організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю телекомунікаційних послуг.

На нашу думку, термін «система управління якістю надання телекомунікаційних послуг» з урахуванням галузевої специфіки та впливу імператив формування якості доцільно викласти як дефініцію у вигляді сукупність управлінських органів і об'єктів управління, взаємопов'язаних методів і засобів по управлінню телекомунікаційними компаніями, що спрямовані на встановлення, забезпечення і підтримку високого рівня якості такого різновиду послуг.

Висновки. Система управління якістю у сфері телекомунікацій це сталий, постійний процес діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. В нашому уявленні система управління якістю, включає в себе усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості телекомунікаційних послуг.

Всі заходи з управління якістю – організаційні, технічні, фінансово-економічні, правові, соціально-психологічні, виховні і т. д. – мають бути об'єднані в єдиний, планово реалізований комплекс.

Різноаспектне правове явище «якість» є комплексним поняттям, що всебічно характеризує ефективність діяльності телекомунікаційних компаній, стиль управління, стратегію, маркетинг і організацію надання послуг, а тому ефективно управління якістю є однією з найбільш актуальних проблем сучасних телекомунікаційних компаній.

Бібліографічний список:

1. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: [навч. посіб.] / Є. Г. Борисевич, В. Г. Буряк, І. В. Станкевич, Є. М. Стрельчук. – Одеса: ОНАЗ, 2010. – 272 с.
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: [навч. посіб.] / Роглев Х. Й. – К : Кондор, 2005. – 408 с..
3. Гранатуров В. М. Управління послугами зв'язку: [навч. посіб.] / В. М. Гранатуров, І. В. Літовченко. – К. : Освіта України, 2010. – 254 с.
4. Колесник К. С. Дослідження показників якості як головного чинника конкурентоспроможності телекомунікаційного оператора: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.vestnikdnu.com.ua/archive/201371/86.html>
5. Князева Н. О. Проблеми оцінки та управління якістю послуг в поштовому зв'язку : [моногр]. / Н. О. Князева, О. А. Князева. – Одеса: Фенікс, 2011. – 244 с.
6. ДСТУ 9000-2007 «Системи Управління Якістю. Основні положення та словник». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: document.ua/sistemiupravlinnja-jakistyu.-osnovni-polozhennja-ta-slovniki/14237.html
7. Денисенко М. П., Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. – 2014. – Вип. 1. – С. 134–138.
8. Вернигор І. Ю. Упровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади України: проблеми та шляхи їх розв'язання / І. Ю. Вернигор // Державне управління: теорія та практика. – 2012. – № 2.

Франчук Е. П.

ГУ «Киевский колледж связи»

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННОЙ ИНДУСТРИИ
В УСЛОВИЯХ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

Резюме

В статье исследовано управление качеством телекоммуникационных услуг, рассмотрены составные показатели качества такие как: технические и организационные.

Ключевые слова: связь, телекоммуникации, рынок услуг, конкурентоспособность, показатели качества услуг, общество, потребитель, качество, телекоммуникационная индустрия, информационное общество.

Franchuk O. P.

"Kyiv College of Communication"

**SYSTEM OF MANAGING THE QUALITY OF THE TELECOMMUNICATION INDUSTRY
IN THE CONDITIONS OF THE INFORMATION SOCIETY**

Summary

In the article the quality management of telecommunication services and components are considered indicators of quality such as technical and organizational

Key words: communication, telecommunications, service market, competitiveness, services' quality criteria, community, consumer, quality, telecommunication industry, information society.