

ОСОБЕННОСТИ ПЛАНИРОВАНИЯ ПРОДАЖ СТРАХОВЫХ УСЛУГ КОРПОРАТИВНОМУ СЕКТОРУ

В статье проведено исследование основных методов, видов планирования продаж страховых услуг корпоративным клиентам. Раскрыто перечень методов планирования продаж страховых продуктов, имеющих наибольшее распространение в научных и практических кругах, это: метод прогноза, экстраполяционный метод, нормативный метод, метод капитализации. Выявлены основные современные подходы методологического обеспечения планирования сбыта страховых услуг. Определено, что в научных кругах уделяют недостаточное внимание методологическому аспекту корректировки планов, потребность в которых часто возникает из-за действия рыночных, финансово-экономических ситуаций. Учитывая указанное, разработаны и предложены модели корректировки планов продаж страховых услуг по основным методам, видам страхования.

Ключевые слова: планирование, продажа, страховые услуги, корпоративный сектор, корректировки, методы, виды.

FEATURES OF PLANNING SALES OF INSURANCE SERVICES TO THE CORPORATE SECTOR

The article explores the main methods, types of planning sales of insurance services to corporate clients. A list of methods for planning sales of insurance products that have the greatest distribution in scientific and practical circles is disclosed. These are: forecasting method, extrapolation method, normative method, capitalization method. The main modern approaches of methodological support of marketing of insurance services are revealed. It is determined that in scientific circles insufficient attention is paid to the methodological aspect of adjusting plans, the need for which often arises from the action of market, financial and economic situations. Taking this into account, models for adjusting insurance sales plans for basic methods and types of insurance have been developed and proposed.

Key words: planning, sale, insurance services, corporate sector, adjustments, methods, types.

УДК 339.138:004.9

Безчасний О.У.

кандидат економічних наук,
доцент кафедри обліку та аудиту,
Державний університет інфраструктури та технології

ОПТИМІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ В ПРОЦЕСІ РОЗВИТКУ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА

Запропоновано підхід до оптимізації організаційних комунікацій в процесі розвитку промислового підприємства, який складається з визначення реальної інформаційної потреби підприємства при впровадженні проектів розвитку, діагностування діючої системи організаційних комунікацій, виявлення та нівелювання існуючих та прихованих дисбалансів в передачі та обробці інформації на підприємстві. На основі відфільтрованої системи організаційних комунікацій від існуючих неузгоджень, запропоновано проводити оптимізацію за допомогою відповідних шаблонних карт комунікаційних процесів за сферами впровадження проектів розвитку промислового підприємства.

Ключові слова: підприємство, комунікації, процес, система, розвиток, проект, інформація.

Постановка проблеми. Динамічність зовнішнього середовища, залежність від світових ринкових коливань, політико-економічна нестабільність в країні зумовлюють необхідність пошуку нових джерел підвищення ефективності господарської діяльності вітчизняних

промислових підприємств, що стане одним з факторів забезпечення їх стійкого функціонування та розвитку. Обмеженість фінансового забезпечення, недосконалість або повна відсутність дієвих механізмів матеріального стимулювання персоналу, плинність кадрів, нерозбір-

ливість в виборі проектів розвитку підприємств, високий рівень ризику їх неуспішного впровадження при обмеженому бюджеті, - умови за яких нематеріальні фактори, одним з яких є організаційні комунікації, набувають наукового та практичного значення.

Не дивлячись на очевидні переваги в використанні ефективних механізмів управління організаційними комунікаціями на підприємстві, на даний час ця сфера в управлінні промислових організацій носить хаотичний та безсистемний характер в виду великого обсягу інформації, що надходить з різних джерел з високою швидкістю без врахування справжньої потреби підприємства в комунікаціях. В результаті виявляються такі проблеми, як надлишкова тривалість виробничого та управлінського циклів, нездатність своєчасно реагувати на зміну попиту, неповне використання кадрового потенціалу, втрата можливостей для розвитку в сприятливий момент та інші наслідки.

Особливої актуальності набувають питання забезпечення ефективних комунікаційних процесів на промислових підприємствах, виробництво яких здебільшого характеризується випуском складної наукоємної продукції, що потребує постійного впровадження проектів розвитку з вдосконалення продукції, технології її виробництва, модернізації парку обладнання та ін. Вирішення даного питання можливе за рахунок оптимізації організаційних комунікацій, що забезпечить мінімізацію надходження надлишкового обсягу інформації, скорочення часу на її обробку та високу ступінь узгодженості управлінських рішень на всіх етапах впровадження проектів розвитку промислового підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тематика дослідження комунікацій на підприємстві не є новою, як показав аналіз, питання визначення сутності комунікацій, управління комунікаційним процесом піднімалися в працях багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених. Проте, на даний час майже відсутні наукові праці з вирішення питання оптимізації системи комунікацій на підприємстві, виявлення та усунення існуючих дисбалансів в комунікаційному процесі в виду відсутності відповідного методичного та практичного інструментарію.

Формулювання цілей статті. Метою статті є розробка напрямків оптимізації організаційних комунікацій в процесі розвитку промислового підприємства.

Виклад основного матеріалу. В широкому розумінні під організаційними комунікаціями слід розуміти процес, за допомогою якого керівники надають інформацію великій кількості людей всередині організації та окремим індивідуумам та інститутам за її межами. Вони служать необхідним інструментом в координації діяльності підрозділів організації, що дозволяє отримувати необхідну інформацію на всіх рівнях управління [1].

За видами така інформація ділиться на зовнішню та внутрішню (табл. 1). В процесі розвитку промислового підприємства потреба в інформації значно підвищується, від керівників організації надходять запити щодо впровадження того чи іншого проекту розвитку, умов їх впровадження, налагодження співпраці з партнерами,

отримання необхідних дозволів від державних органів, пошук необхідного персоналу, придбання матеріального забезпечення проектів розвитку тощо. В такому випадку інформаційна потреба керівників промислового підприємства підвищується, що обумовлює підвищення ефективності роботи організаційних комунікацій з задоволення цієї потреби для достовірної фіксації передачі для виконання управлінських рішень та зворотного зв'язку.

Швидкість та повнота задоволення інформаційних потреб промислового підприємства в процесі розвитку залежить від ефективності роботи організаційних комунікацій, їх налагодженості та здатності відповідати інформаційним вимогам:

- точність;
- лаконічність;
- повнота;
- адресність;
- прозорість та ін.

Для проведення ефективної оптимізації організаційних комунікацій на промисловому підприємстві в процесі впровадження проектів розвитку та супутніх заходів, зменшення надходження та обробки великого обсягу інформації, що часто не має відношення до суті питання, доцільно визначити дисбаланси в існуючій системі організаційних комунікацій та шляхи їх нівелювання. Визначення дисбалансів пропонується проводити шляхом опитування користувачів системи організаційних комунікацій на підприємствах промисловості на основі оцінювання (табл. 2).

На основі отриманих результатів стає можливим визначити шляхи підвищення ефективності роботи системи організаційних комунікацій, мінімізувати існуючі або приховані дисбаланси в комунікаційному процесі.

Після проведення даних заходів, наступним етапом буде оптимізація організаційних комунікацій (з урахуванням виправлених дисбалансів) при впровадженні проектів розвитку промислового підприємства. Для зручності та швидкості адаптації оптимізованої системи організаційних комунікацій, в якості одного з інструментів управління, пропонується використовувати карти комунікаційних процесів, які будуть містити таку уніфіковану інформацію:

1. Засоби управління комунікаційним процесом.
2. Критерії результативності руху комунікаційного процесу.
3. Вхідні інформаційні дані.
4. Обробка вхідних інформаційних даних за встановленою процедурою, регламентом, стандартами та ін.
5. Вихідні інформаційні дані.
6. Відповідальні за комунікаційний процес: власник процесу, виконавець процесу.
7. Ресурси задіяні в забезпеченні комунікаційного процесу.
8. Показники моніторингу руху комунікаційного процесу.

Для наочності запропонованого підходу оптимізації системи організаційних комунікацій промислового підприємства в процесі його розвитку далі наведемо

Інформаційна потреба промислового підприємства при впровадженні проектів розвитку

Вид інформації	Суб'єкт від якого надходить інформація	Приклад інформаційної потреби підприємства від суб'єкта
Зовнішня	Органи державної влади	Облікова ставка НБУ, терміни подачі фінансової звітності про результати діяльності, зміни щодо форм фінансової звітності ін.
	Банківські установи, фінансово-кредитні організації	Можливість отримання кредиту, зміни щодо ставки і умов кредитування проектів розвитку.
	Підприємства-партнери (постачальники, покупці, замовники та ін.)	Фінансовий стан та можливість відповідати за власними зобов'язаннями, фінансові результати і юридична інформація, інформація про збори акціонерів та ін. Очікування споживачів щодо виходу нового виду продукції. Потреби споживачів в техніко-економічних характеристиках нового або вдосконаленого виду продукції. Можливість постачальників забезпечити необхідними матеріалами, сировиною, обладнанням в оговорені терміни, умови оплати та відстрочення платежів.
	Підприємства-конкуренти	Дата виходу з новим продуктом на ринок (або аналогом). Рефлексивні атаки щодо спотворення образу споживачів та їх очікувань, цінової політики, загальних галузевих тенденцій, змова, шпionаж.
	Інші установи та організації	Інформація про зміну в господарській діяльності.
Внутрішня	Власники підприємства та управлінський персонал	Накази, розпорядження, інформація про управлінські рішення щодо впровадження проектів розвитку, терміни та умови їх виконання.
	Менеджери підприємства	Інформація про управлінські рішення, зміни в кадровому складі, координація, контроль та організація виконавців управлінських рішень з впровадження проектів розвитку.
	Керівники задіяних підрозділів	Інформація про забезпеченість матеріальними та кадровими ресурсами з виконання управлінських рішень, звітування щодо отриманих результатів.
	Працівники	Інформація про виконання управлінських рішень, статус їх виконання та результати.

Джерело: складено та доповнено на основі [2]

Діагностування систем комунікацій промислових підприємств

Параметри оцінювання (якісні)	Частки у загальній кількості досліджених підприємств, %			
	Незад.	Задов.	Добре	Відм.
1. Орієнтація системи комунікацій на задоволення внутрішніх та зовнішніх інформаційних потреб				
2. Джерела надходження зовнішньої інформації				
3. Спосіб введення внутрішньої первинної інформації до бази даних				
4. Відповідність управлінської звітності підприємства його інформаційним потребам				
5. Обсяг доступної оперативної інформації				
6. Рівень проблем, що виникають в процесі обміну інформацією				
7. Залежність прийняття рішень від отриманої інформації				
8. Спосіб подання керівництву стратегічної інформації				
9. Відповідність існуючої системи комунікації потребам зростання підприємства				
10. Рівень існуючої системи підвищення кваліфікації				
11. Очікувані результати подальшого вдосконалення системи комунікацій				
12. Ступінь ефективності виробничих нарад				
13. Рівень автоматизації управлінських процесів				
14. Наявність та ступінь використання програмного забезпечення				
15. Рівень забезпечення обчислювальною технікою				
16. Рівень автоматизації внутрішнього документообігу				
17. Рівень інформаційного навантаження персоналу				
18. Рівень конфліктності в колективі				
19. Рівень передачі інформації в первинному вигляді				
20. Швидкість передачі інформації				
21. Рівень передачі спотвореної інформації				
22. Кількість ланцюгів в комунікаційному процесі				
Усереднена оцінка				

Джерело: складено та доповнено на основі [3; 4]

приклад розробки карти комунікаційного процесу «Управління проектуванням та розробкою».

1. Засоби управління комунікаційним процесом:
 - стандарти ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001;
 - процедура СТП ІСМ;
 - посадові інструкції;
 - інструкції технічних вимог;
 - керівництво ІСМ.
2. Критерії результативності руху комунікаційного процесу:
 - термін складання техніко-конструкторської документації;
 - термін розробки конструкторського завдання;
 - кількість листів невідповідності;
 - кількість посадових записок;
 - кількість змін, проведених без внесення в Журнал змін.
3. Вхідні інформаційні дані:
 - технічне завдання;
 - запит замовника.
4. Обробка вхідних інформаційних даних за встановленою процедурою, регламентом, стандартами та ін.
 - процес СТП ІСМ «Управління проектуванням та розробкою».
5. Вихідні інформаційні дані:
 - актуальна затверджена ідентифікована конструкторська документація;
 - креслення, електричні схеми, монтажні схеми, експлуатаційна документація.
6. Відповідальні за комунікаційний процес:
 - власник процесу: керівник проектно-конструкторського відділу;

- виконавець процесу: керівники проектних груп.
7. Ресурси задіяні в забезпеченні комунікаційного процесу:
 - персонал;
 - оргтехніка;
 - спеціалізовані програмні продукти.
 8. Показники моніторингу руху комунікаційного процесу:
 - дата проекту документа;
 - дата затвердження документа;
 - дати внесення змін в документацію.

Виконання комунікаційного процесу «Управління проектуванням та розробкою» за запропонованим шаблоном карти дозволить уникнути надлишкового інформаційного навантаження та «шуму», що чинять перешкоди в отриманні, передачі, обробці та інтерпретації інформації при впровадженні проектів розвитку промислового підприємства в напрямку конструкторського проектування та розробки нових або удосконалених видів продукції.

Висновки. Запропоновано підхід до оптимізації організаційних комунікацій в процесі розвитку промислового підприємства, який складається з визначення реальної інформаційної потреби підприємства при впровадженні проектів розвитку, діагностування діючої системи організаційних комунікацій, виявлення та нівелювання існуючих та прихованих дисбалансів в передачі та обробці інформації на підприємстві. На основі відфільтрованої системи організаційних комунікацій від існуючих неузгоджень, запропоновано проводити оптимізацію за допомогою відповідних шаблонних карт комунікаційних процесів за сферами впровадження проектів розвитку промислового підприємства.

Список літератури:

1. Кабкова Е.Н. Теория организации / Е.Н. Кабкова // Современная классика менеджмента, 2010. – 608 с.
2. Панчук И.П. Информационные потребности и информационные ресурсы украинских промышленных предприятий при управлении финансовой деятельностью // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XL междунар. науч.-практ. конф. № 8(40). – Новосибирск: СибАК, 2014.
3. Босак А.О. Оцінка поточного стану та перспектив розвитку системи комунікацій підприємств // Вісник соціально-економічних досліджень Одеського державного економічного університету. Вип. 24. Одеса: ОДЕУ, 2006. – С.199–205.
4. Фещур Р.В., Босак А.О. Графічна модель формування системи комунікацій підприємства // Збірник наукових праць Національного університету водного господарства та природокористування „Проблеми раціонального використання соціально-економічного і природно-ресурсного потенціалу регіону: фінансова політика і інвестиції”. Випуск XII № 2. Рівне: НУВГП, 2006. – С.149–158.

ОПТИМИЗАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЦЕССЕ РАЗВИТИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Предложен подход к оптимизации организационных коммуникаций в процессе развития промышленного предприятия, состоящий из определения реальной информационной потребности предприятия при внедрении проектов развития, диагностики действующей системы организационных коммуникаций, выявления и нивелирования существующих и скрытых дисбалансов в передаче и обработке информации на предприятии. На основе отфильтрованной системы организационных коммуникаций от существующих несогласований, предложено проводить оптимизацию с помощью соответствующих шаблонных карт коммуникационных процессов по сферам реализации проектов развития промышленного предприятия.

Ключевые слова: предприятие, коммуникации, процесс, система, развитие, проект, информация.

OPTIMIZATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS IN THE PROCESS OF DEVELOPMENT OF INDUSTRIAL ENTERPRISE ABSTRACT

In the article proposed the approach to optimization of organizational communications in the process of development of an industrial enterprise, which consists of determining the real information needs of the enterprise in the implementation of development projects, diagnosing the current system of organizational communications, identifying and leveling existing and hidden imbalances in the transfer and processing of information at the enterprise. Based on the filtered system of organizational communications from existing disagreements, it is proposed to optimize with the help of appropriate template maps of communication processes in the areas of implementation of industrial enterprise development projects.

Key words: enterprise, communication, process, system, development, project, information.

УДК 338.48:338.1

Бошота Н.В.

кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри фінансів та кредиту,
Мукачівський державний університет

ВПЛИВ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ НА ТУРИСТИЧНЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО КРАЇНИ

Представлена в статті транспортна інфраструктура туризму розглядається в якості комплексу, що охоплює транспортні засоби, транспортні об'єкти, транспортні та туристичні компанії, транспортні шляхи і маршрути, об'єкти сервісу і туризму в системі транспортного обслуговування, засоби інформації і зв'язку, трудові ресурси, що використовуються для організації туризму. Показано місце транспортної інфраструктури в структурі потенціалу туризму. Запропоновано класифікацію транспортної інфраструктури туризму. Визначена мета наступних досліджень – з'ясування кореляції між забезпеченістю транспортною інфраструктурою з рівнем економічних показників діяльності туристичних підприємств, оскільки недостатньо висока якість об'єктів транспортної інфраструктури, а також наявність невирішених проблем в даній сфері в цілому, включаючи фінансування, є перешкодою розвитку підприємництва як у транспортній галузі, так і в інших сферах підприємницької діяльності.

Ключові слова: туризм, потенціал, туристична інфраструктура, транспортна інфраструктура, туристичне підприємство, розвиток, підприємництво.

Постановка проблеми. Транспорт, будучи потужним двигуном прогресу, став двигуном і туризму. Очевидно, що поява автомобіля, залізниці, реактивних авіа- та морських лайнерів надала можливість пересуватися швидше і далі, з'явився доступ до невідомих регіонів світу. Таким чином, історія розвитку туризму нерозривно пов'язана з розвитком транспорту. Сучасні туристи вже не відчувають тих обмежень на пересування по земній кулі, з якими можна було зіткнутися ще кілька десятиліть тому. Практика останніх років показала, що території з більш високою транспортною доступністю, як правило, мають більш високий рівень розвитку, тому в Національній транспортній стратегії України до 2030 року [11] одним з головних пріоритетів розвитку транспорту є забезпечення доступності транспортних послуг, побудова новітньої та ефективної транспортної інфраструктури, як рушійної сили еконо-

мічного і соціального розвитку України, для створення сприятливих умов для бізнесу і сервісу для пасажирів.

Актуальність дослідження транспортної інфраструктури туризму визначається тим, що туризм – міжгалузєва індустрія і залежить від розвитку багатьох інших галузей економіки. Інфраструктура туризму, як і сам туризм, носить міжгалузєвий характер і забезпечує інтеграцію між галузями виробництва, регіонами та державами. Транспорт і транспортна інфраструктура є складовою частиною і туристичної індустрії, і туристської інфраструктури, а саме: транспортну інфраструктуру туризму можна віднести до інфраструктури туризму, до інфраструктури транспорту і до інфраструктури підприємств в туризмі. Отже, назріла необхідність у вивченні саме транспортної інфраструктури туризму як підсистеми туризму і транспорту, як провідника транспортних і туристичних послуг і системи вирішення важливих завдань підприємництва.