

УДК 338.532.65

Цундер О. О.,

здобувач кафедри статистики, обліку та економічної інформатики,
Дніпропетровський національний університет
імені Олеся Гончара, м. Дніпропетровськ

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ

У статті розглянуто особливості формування механізму управління конкурентоспроможності послуг оператора телекомунікацій. Визначено рейтинг України за індексом інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) серед інших країн світу у 2015 році. Розкриті підсистеми розробленого механізму: керівництва, цільова, функціональна, забезпечення. Механізм управління конкурентоспроможністю послугами підприємства у сфері телекомунікацій має свою специфіку яка впливає із загальних особливостей галузі зв'язку та визначаються вимогами формування інформаційного суспільства. Доведено, що Національна комісія з питань регулювання зв'язку України (НКРЗІ) насамперед контролює організаційно-технічну якість телекомунікаційних послуг, тоді як показник конкурентоспроможності даної послуги, який оцінює рівень інтерактивного зв'язку зі споживачем в національній методології відсутній. Розвиток системи інтерактивної комунікації на засадах новітніх технологій (цифрових, мультимедійних тощо) підвищить якість телекомунікаційних послуг, не тільки традиційних організаційно-технічних складових на засадах нормативного забезпечення, але дозволить удосконалити внутрішні стандарти якості послуг підприємств.

Ключові слова: конкурентоспроможність, послуги, оператор, телекомунікації, інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), інтерактивний зв'язок, мультисервісні технології.

ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ УСЛУГ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Цундер Е. А.

В статье рассмотрены особенности формирования механизма управления конкурентоспособности услуг оператора телекоммуникаций. Определен рейтинг Украины по индексу информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) среди других стран мира в 2015 году. Раскрыты подсистемы разработанного механизма: руководства, целевая, функциональная, обеспечение. Механизм управления конкурентоспособностью услугами предприятия в сфере телекоммуникаций имеет свою специфику, которая формируется из общих особенностей отрасли связи и определяются требованиями формирования информационного общества. Доказано, что Национальная комиссия по вопросам регулирования связи Украины (НКРЗІ) в первую очередь контролирует организационно-техническое качество телекоммуникационных услуг, тогда как показатель конкурентоспособности данной услуги, который оценивает уровень интерактивной связи с потребителем в национальной методологии, отсутствует. Развитие системы интерактивной коммуникации на принципах новейших технологий (цифровых, мультимедийных т.п.) повысит качество телекоммуникационных услуг, не

только традиционных организационно-технических элементов на принципах нормативного обеспечения, но позволит усовершенствовать внутренние стандарты качества услуг предприятий.

Ключевые слова: конкурентоспособность, услуги, оператор, телекоммуникации, информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), интерактивная связь, мультисервисные технологии.

FORMATION OF MECHANISM OF COMPETITIVENESS MANAGEMENT OF SERVICES OF TELECOMMUNICATIONS OPERATOR

Tsunder O.

Features of formation of the competitiveness management mechanism of the services of the telecommunications operator were researched in the article. Ukraine's ranking among other countries in 2015 was determined based on the index of information and communication technologies (ICT). Subsystems of this mechanism were identified: managing, target, functional and providing. The mechanism of competitiveness management of the services provided by the enterprise in the telecommunications sector has its own specifics arising from general features of the sector and is determined by the requirements of information society development. It's proven that the National Commission for the state regulation of Communications and Informatization primarily controls the organizational and technical quality of telecommunications services, while the index of competitiveness of this service, which assesses the level of interactive communication with consumer, is not included in the national methodology. Development of the interactive communication system based on new technologies (digital, multimedia, etc.) will enhance the quality of telecommunication services, not only the traditional organizational and technical components based on regulatory provision, but also will improve the internal service quality standards of enterprises.

Keywords: service, competitiveness, telecommunications, operator, information-communication technologies (ICT), interactive communication, multiservice technologies.

Постановка проблеми. Для більшості країн розвиток інформатизації, інформаційного суспільства є одним з національних пріоритетів і розглядається як загальнонаціональне завдання. ІКТ (інформаційно-комунікаційні технології) відводиться роль підґрунтя соціально-економічного прогресу, одного з ключових чинників розвитку економіки. Україна не є виключенням із цього загального процесу, підтвердженням чого є прийняті в останні роки вкрай важливі нормативно-правові акти в цій сфері. За останні кілька років сектор ІКТ зростав швидкими темпами завдяки розширенню вітчизняного ринку, потребі в експорті послуг ІКТ з України та завдяки поліпшенню ефективності правового регулювання сектора, яке відбувалося, зокрема, з широким залученням бізнес-асоціацій і громадських об'єднань. За даними Всесвітнього економічного форуму [6] рейтинги України за індексами, що стосуються ІКТ, в порівнянні із сукупною кількістю країн становлять: Глобальний індекс конкурентоспроможності у 2015 році (WEF Global Competitiveness Index) – 79 місце із 140 країн (2014 рік - 76 місце із 144 країн); Індекс мережевої готовності у 2015 році (WEF Networked Readiness Index) – 71 місце із 143 країн (2014 рік – 81 місце з 148 країн); Індекс технологічної готовності у 2014 році (WEF Technological Readiness Index) – 94 місце із 148 країн (2013 рік - 73 місце із 144 країн).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Саме ефективне управління конкурентоспроможністю послуг національних операторів телекомунікацій дозволяє підвищити рейтинги України за індексами, що стосуються ІКТ. Безпосередньо питанням конкурентоспроможності у галузі зв'язку присвячені праці С. П. Воробієнко [1], А.В. Дзюбинського [4], І.А. Кораблінова [8], Т.В. Гільорме [2] та ін. Але залишаються недостатньо розкриті питання особливості формування механізму управління конкурентоспроможністю послуг оператора телекомунікацій в умовах розвитку інформаційного суспільства. Так, С. П. Воробієнко [1] пропонує визначення «конкурентоспроможність телекомунікаційної послуги» як властивість послуги, обумовлена наявністю у неї сукупності техніко-експлуатаційних (споживчих) і організаційно-економічних характеристик, що визначає можливість реального або потенційного задоволення нею конкурентної потреби певного ринку. Склад критеріїв конкурентоспроможності на його думку, це: якість, ціна та споживча новизна послуги; якість обслуговування; наявність додаткових послуг; імідж. І. А. Кораблінова [8] удосконалила підхід до розуміння поняття «конкурентоспроможність» із застосування принципів діалектики та зробила висновки щодо його застосування у сфері надання телекомунікаційних послуг; запропонувала поєднати ресурсний та процесний підходи в аналізі конкурентоспроможності операторів телекомунікацій, що надасть можливість сконцентрувати увагу на тому, які ресурси забезпечують конкурентні переваги та яким чином необхідно удосконалювати бізнес-процеси, що забезпечують конкурентоспроможність або могли б забезпечувати у випадку іншого підходу до їх управління. Оцінка конкурентоспроможності телекомунікаційних послуг, на думку А. В. Дзюбинського [4], знаходиться на стику наукових дисциплін (кваліметрії, маркетингу, соціології та психології), а конкурентоспроможним є лише той продукт, який просувається на ринок з оптимальним використанням маркетингових заходів по його доведенню до кінцевого споживача і який за своїми якісно-ціновими, іншими споживчими характеристиками та умовами продажу відповідає реальній платоспроможній потребі конкретної групи споживачів.

Мета статті. Розробка механізму управління конкурентоспроможністю послуг оператора телекомунікацій на засадах теорії якості послуг.

Основні результати досліджень. Механізм управління конкурентоспроможністю послугами – це складна система, яка повинна відповідати сучасним концепціям менеджменту, враховувати специфіку галузі та бути спрямованою на досягнення певного рівня конкурентоспроможності телекомунікаційного оператора. Розглянемо детально його зміст в організаційно-економічному аспекті.

У широкому сенсі організаційно-економічний механізм управління конкурентоспроможністю – це сукупність взаємопов'язаних організаційних, економічних та адміністративно-правових важелів та методів цілеспрямованої дії на фактори, що обумовлюють зміни у процесі досягнення певного рівня конкурентоспроможності [10].

До складових організаційно-економічного механізму управління конкурентоспроможністю послуг підприємства можливо віднести такі компоненти (підсистеми), які є загальними для всіх систем управління, а саме: керівництва (суб'єкт управління, стиль керівництва, методи, принципи, важелі управління, тип організаційної

структури тощо), цільова (сукупність цілей, які досягаються завдяки функціональній підсистемі), функціональна (планування, організація, мотивація і контроль), забезпечення (можливості суб'єкта господарювання, завдяки яким воно формує, зберігає та підвищує свою конкурентоспроможність – інформаційного, правового та нормативно-методичного, безпеки тощо).

Зміст кожної з підсистем та їх кількість в організаційно-економічному механізмі управління конкурентоспроможністю підприємства залежить від типу підприємства, сфери і масштабів діяльності, ступеня впливу зовнішнього середовища і результатів діяльності підприємства та інших факторів [3].

Механізм управління конкурентоспроможністю послугами підприємства у сфері телекомунікацій має свою специфіку, яка впливає із загальних особливостей галузі зв'язку та новітніх – визначаються вимогами формування інформаційного суспільства (рис. 1).

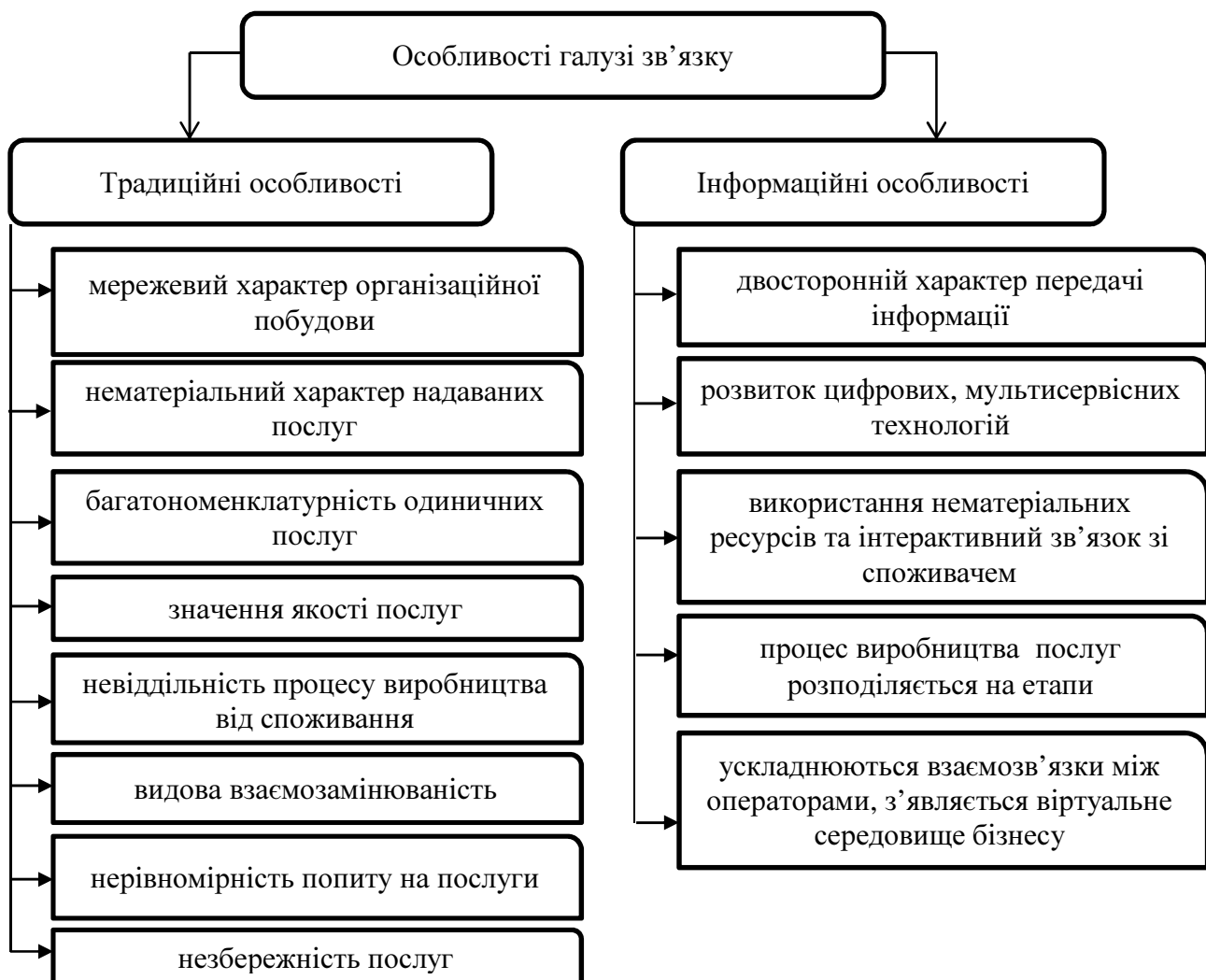


Рис. 1 Врахування особливості галузі зв'язку при формуванні механізму управління конкурентоспроможністю послуг оператора телекомунікацій
 Джерело: удосконалено на основі [3].

Безумовно, на наш погляд, при формуванні даного механізму необхідно врахування інформаційних особливостей, а саме пов'язаних з якістю надання телекомунікаційних послуг: використання нематеріальних ресурсів та інтерактивний зв'язок із споживачем, розвиток цифрових, мультисервісних технологій та формування віртуального середовища бізнесу. Це дозволить оператору телекомунікацій у стратегії не тільки досягнути підвищення економічної ефективності (зменшення витрат: операційних за рахунок підвищення якості та обслуговування конкурентів, капітальних – при наявності комплементарних зв'язків; зростання середнього доходу на одного абонента та збільшення обсягу продажів продуктів та послуг (основних та додаткових) за рахунок інтерактивного зв'язку зі споживачем та підвищення якості), але можливості підвищити ринкову капіталізацію компанії (за рахунок унікальної технології: цифрова, мультисервісна, віртуальна тощо; формування позитивного гудвіла: ділова репутація, імідж, бренд послуг – на засадах інтерактивного зв'язку зі споживачем та підвищення якості).

Так, відповідно до інформації Національної комісії з питань регулювання зв'язку України (НКРЗІ) скаргами споживачів мобільного зв'язку у 2015 році найчастіше є [7]:

1. Безпідставного, або проведеного з порушенням з боку операторів, зняття коштів з рахунків телефонів рухомого (мобільного) зв'язку, що обумовлено наданням оператором абоненту додаткових послуг, які абонент не замовляв.

2. Безпідставного скорочення переліку або припинення надання послуг та відключення кінцевого обладнання абонента, а також порушень оператором права абонента на вільний доступ до послуг та права на вибір тарифного плану.

3. Надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку та доступу до Інтернету з показниками якості, які не відповідають встановленим значенням.

4. Ненадання операторами вичерпної інформації про надання замовлених послуг, зокрема про зміну умов надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

5. Розповсюдження спаму.

На основі аналізу [2;5;9] можна зробити **висновок**. Саме підвищення інтерактивного зв'язку зі споживачем дозволить операторам телекомунікацій досягти конкурентних переваг на стрімко розвиваючому національному ринку. Це обумовлено тим, що НКРЗІ насамперед контролює організаційно-технічну якість телекомунікаційних послуг, тоді як показник конкурентоспроможності даної послуги, який показує рівень інтерактивного зв'язку зі споживачем в методології відсутній. При цьому необхідно врахувати особливості розрахунку інтегрального показника конкурентоспроможності послуги на засадах кількісного та якісного аналізу. Але підвищення інтерактивного зв'язку зі споживачем можливо тільки при розвитку відповідних компетенцій персоналу телекомунікаційної компанії: лояльності, інноваційної сприйнятливості тощо. На засадах показника інтерактивного зв'язку зі споживачем необхідно формувати інтерактивний механізм управління конкурентоспроможністю послуг оператора телекомунікацій з урахуванням концепції «управління відносинами з клієнтами» (англ. Customer relationship management (CRM)).

Розвиток системи інтерактивної комунікацій на засадах новітніх технологій (цифрових, мультимедійних тощо) підвищить якість телекомунікаційних послуг, не тільки традиційних організаційно-технічних складових на засадах нормативного забезпечення, але дозволить удосконалити внутрішні стандарти якості суб'єкта господарювання.

1. Воробієнко С. П. Визначення складу показників конкурентоспроможності телекомунікаційних послуг / С. П. Воробієнко // *Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. праць.* – 2009. – Т.5. – Вип. 248.
2. Гільорме Т. В. Модель обліку людського капіталу як основа превентивного антикризового управління [Електронний ресурс] / Т. В. Гільорме // *Економіка: реалії часу.* – 2015. – № 3 (19). – Режим доступу до журн.: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n3.html>
3. Гранатуров В. М. Управління конкурентоспроможністю оператора телекомунікацій: [навч. посібник] / В. М. Гранатуров, І. В. Литовченко, І. А. Кораблінова; за заг. ред. В. М. Гранатурова. – К.: Кафедра, 2013.
4. Дзюбинський А. В. Конкуренція на ринку телекомунікацій / А. В. Дзюбинський // *Економіка і управління.* – 2002. – Вип. 1.
5. Єлісеєва О. К. Статистичний аналіз та моделювання соціально-економічних процесів: [монографія] / О. К. Єлісеєва, Ю. Б. Лижник. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2012.
6. Інформаційне суспільство [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=6&language=uk>
7. Контроль якості послуг під час проведення заходів державного нагляду [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0277-10>
8. Кораблінова І. А. Шляхи удосконалення механізму управління конкурентоспроможністю операторів телекомунікацій у сучасних умовах / І. А. Кораблінова // *Науковий вісник ОДЕУ. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Науки: економіка, політологія, історія.* – Одеса: ОДЕУ. – 2010. – № 23 (124).
9. Лидовская О. П. Оценка эффективности маркетинга и рекламы. Готовые маркетинговые решения / О. П. Лидовская. — СПб.: Питер, 2008.
10. Паламарчук О. М. Сутність та формування організаційно-економічного механізму управління конкурентоспроможністю підприємства [Електронний ресурс] / О. М. Паламарчук // *Економічний вісник університету: Зб. наукових праць учених та аспірантів.* – 2011. – №17/2. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Evu/2011_17_2/Palamarchuk.pdf