

**Література.**

1. Львівська К.А. Економічне обґрунтування терміна «потенціал підприємства». *Економіка, планування і управління галузі*. 2010. № 20. С. 139 - 142.
2. Угоднікова О.І. Економічний потенціал: теоретичні аспекти та лінія трансформації. *Економіка транспорту і промисловості*. 2009. № 26. С. 198 - 202.
3. Вейц В. Потенциальные и кинетические производительные силы мирового хозяйства Москва, 1927. 168 с.
4. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б., Современный экономический словарь. Москва : ИНФРА-М, 2006. 462 с.
5. Струмилин С.Г. К вопросу об изменении народного благосостояния. *Вопросы статистики*. 1954. № 5. С. 12 - 28.
6. Потенціал підприємства: Формування та оцінка: навч. посіб. / О. К. Добкіна та ін. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 208 с.
7. Лукінов І.І. Метода і засоби державного регулювання економіки перехідного періоду. *Економіка України*. 1998. № 5. С. 8 - 12
8. Хомяков В.І. Менеджмент підприємства. Київ : Кондор, 2005. 434 с.
9. Олексюк О.І. Управління потенціалом акціонерних товариств (на матеріалах підприємств цементної промисловості України): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. ек. наук : 08.06.01 Київ, 2001. 22 с.
10. Абрамова О. С., Крікун О. В. Удосконалення методики оцінки стратегічного потенціалу дорожніх підприємств. *Економіка транспортного комплексу*. 2006. № 10. С. 174 - 178.
11. Шинкаренко В. Г., Криворучко О. М., Пипенко І.С. Сучасне розуміння потенціалу підприємства. *Економіка транспортного комплексу*. 2011. С. 47 - 58.
12. Пипенко І.С. Обґрунтування складу потенціалу підприємства. *Економіка транспортного комплексу*. 2012. № 19. С. 17 - 25.

**ЗАСТОСУВАННЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ ДО  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

*Штих Б. О., здобувач вищої освіти 1 року навчання,  
shtykh2017@gmail.com*

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д. е. н., професор  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Існування конкурентного середовища в умовах ринкової економіки зобов'язує приділяти велику увагу проблемам якості. Ніякі інвестиції не врятують підприємство, якщо воно не зможе забезпечити конкурентоспроможність своєї продукції чи послуг. В будь-яких організаціях та на підприємствах актуальність підвищення

якості визначається її спрямованістю на забезпечення такого рівня якості продукції та послуг, який може повністю задовольнити усі вимоги споживачів.

Основою для прийняття управлінських рішень при виборі вимог до якості є інформація про те, хто може бути потенційним споживачем пропонованої послуги, яких видів, якого якості, за які гроші й у які терміни, яка задоволеність споживача якістю аналогічних послуг, що є на ринку.

Реалізація цілей у відношенні вимог до якості починається з ясного, детального, документованого розуміння того, що таке якість автотранспортних послуг і в чому воно виражається.

Вимоги до якості встановлюються з урахуванням доступних процесів, персоналу, ресурсів і фінансів. Ці вимоги у вирішальному ступеню визначають витрати на виробництво, а отже і ціну.

На основі узагальненого зарубіжного досвіду і практики менеджменту якості, а також аналізу міжнародних стандартів ІСО 9000, передбачається доцільним розгортання і застосування процесного підходу до управління якістю послуг.

При використанні процесно-орієнтованого підходу в управлінні сам процес є розподіленим регулятором якості складаючи його процедур, є орієнтованим на реального ринкового клієнта.

Дамо визначення поняттю „процес” (таблиця 1).

**Таблиця 1 - Визначення поняття „процес” (process)**

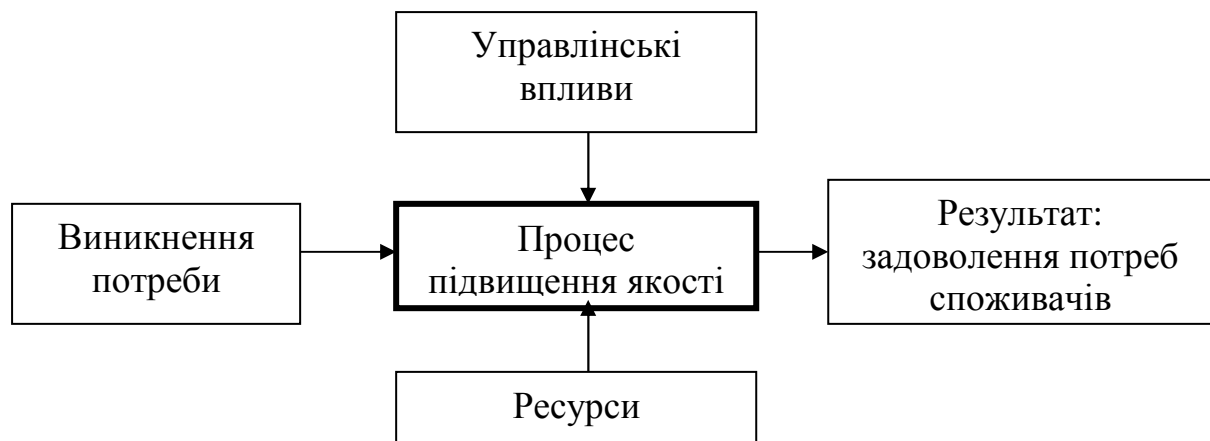
Стандарт	Визначення
ISO 9000:2000	Система (сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих елементів) діяльності, яка використовує ресурси для перетворення вхідних потоків в вихідні, а продукція – це результат процесу
BS 6143:1992	Будь-яка діяльність, завдяки якій вхідні потоки перетворюються в вихідні шляхом використання ресурсів і введення управлінських впливів
ISO 8042:1994	Сукупність взаємопов'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи в вихідні

Для побудови процесу підвищення якості необхідно дотримуватись наступних вимог стандарту ISO 9001:2000 до процесів:

- визначити і керувати процесами, необхідними для системи менеджменту якості;
- визначити послідовність і взаємодію процесів;

- визначити критерії і методи, необхідні для забезпечення необхідного здійснення цих процесів і управління ними;
- забезпечити отримання необхідної інформації для здійснення і моніторингу цих процесів;
- вимірювати, відслідковувати, аналізувати процеси і робити необхідні дії для досягнення запланованих результатів і постійного вдосконалення.

Моделювання процесу підвищення якості здійснено методом IDEF0. Цей метод є основним і базується на правилах графічного представлення бізнес процесів у виді функціональних блоків із вхідними і вихідними стрільцями. IDEF0 включає два види діаграм: контекстну і декомпозиційну, що дозволяє створити погоджену модель певної діяльності. *Контекстна діаграма* є об'єктом моделювання (рисунок 1), елементи моделі процесу (таблиця 2).



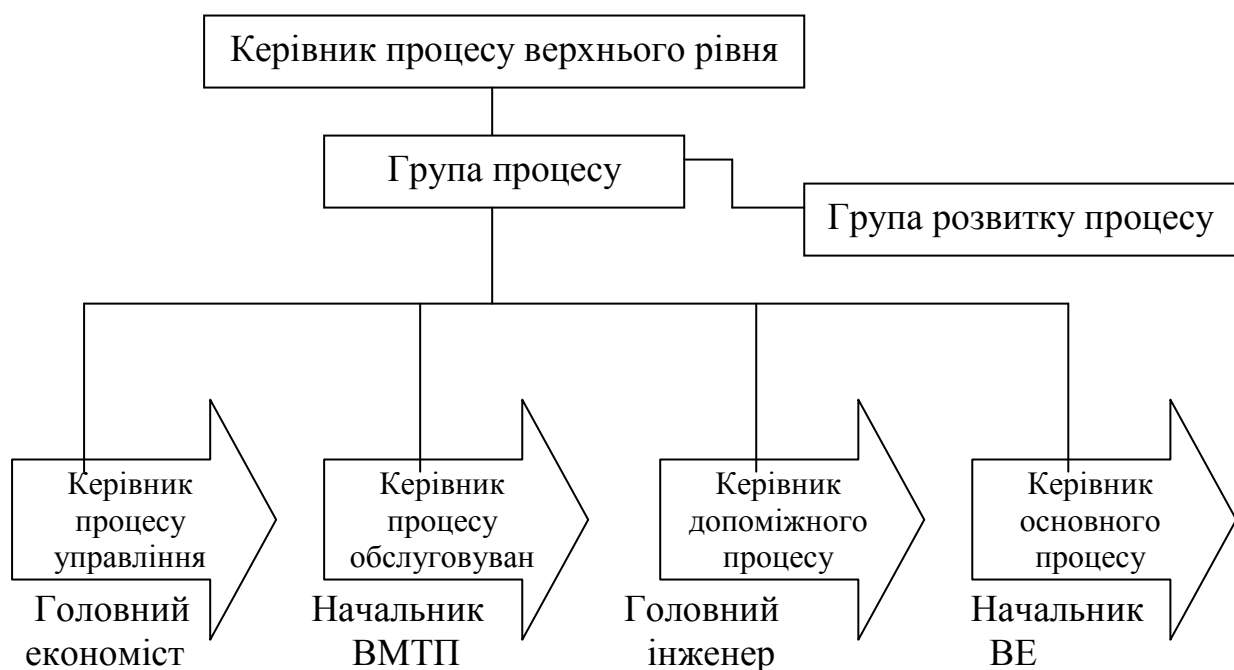
**Рисунок 1 – Контекстна діаграма процесу підвищення якості**

**Таблиця 2 - Елементи моделі процесу підвищення якості**

Назва елемента	Визначення	Характеристика
1	2	3
Вхідні потоки (inputs)	Матеріали і/або інформація, що перетворюються процесом для створення вихідних процесів	Виникнення потреби в підвищенні якості
Вихідні потоки (outputs)	Результат перетворення вхідних потоків	Те, що відповідає вимогам; те, що не відповідає вимогам; відходи; інформація про процес
Управлінські впливи (controls)	Вхідні потоки, що визначають, регулюють і/або впливають на процес	Процедури, методи, плани, стандартні методики, стратегія і законодавство

1	2	3
Ресурси (resources)	Сприяючі фактори, що не перетворюються для того, щоб стати вихідними потоками	Персонал, обладнання, матеріали, приміщення, вимоги до зовнішнього середовища
Керівник процесу (process owner)	Особа, що несе повну відповідальність за процес і наділена повноваженнями у відношенні цього процесу	Керівник підприємства

В процес підвищення якості залучено усі відділи підприємства, тому для підвищення якості необхідно визначити керівника кожного процесу (рисунок 2).



**Рисунок 2 – Управління процесами**

Декомпозиційні діаграми показують послідовне ієрархічне ділення від загального представлення діяльності організації до детального розкладання на складові фрагменти, а також моделюють взаємозв'язок таких фрагментів. У процесі декомпозиції функціональний блок, що у контекстній діаграмі відображає систему як єдине ціле, деталізується на іншій діаграмі.

Отримана діаграма другого рівня містить функціональні блоки, що відображають головні підфункції функціонального блоку контекстної діаграми. Кожна з підфункцій діаграми може бути далі деталізована шляхом аналогічної декомпозиції відповідного їй функціонального блоку. “Вихід” першої операції може служити “входом” до другої. Прикладами входів (виходів), пов’язаних з

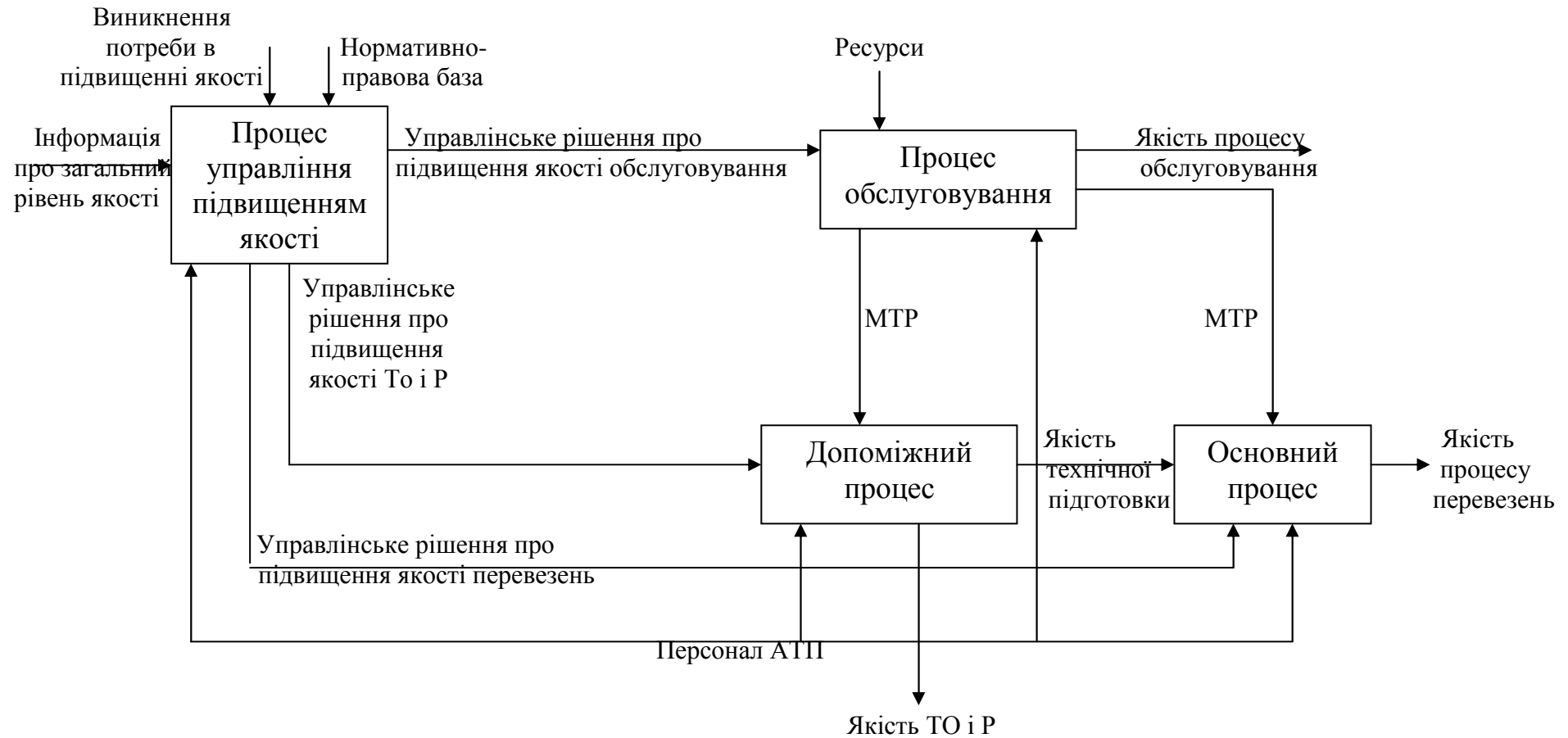


Рисунок 3 – Декомпозиційна діаграма процесу підвищення якості

продукцією, є стандарт послуги, власне послуга, виконані технічні обслуговування, ремонти і ін.; пов'язаних з інформацією – вимоги до послуг, характеристики послуг, дані про працівників, їх потреби і ін. Функціональні блоки з'єднуються лініями, стрілками, що відбивають зв'язки між ними. Декомпозиційна діаграма представлена на рис. 3.

Найважливішим постулатом сучасної філософії якості є тезис про те, що якість визначається споживачем. З цим положенням повинна погодитися кожна фірма – виробник товарів або послуг. Задача фірми – задовольнити інтереси усіх зацікавлених сторін – споживача, володаря бізнесу, робітників фірми, постачальників і суспільства. Вона досягається завдяки високій якості, а для цього потрібен мотиваційний механізм підвищення якості.

### **Література.**

1. Криворучко О.М. Управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту. Харків: ХНАДУ, 2009. 208 с.
2. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. К.: ДЕДУТ, 2011. 208 с.
3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Київ: Держстандарт України, 2001. 33 с.
4. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. Київ: Держстандарт України, 2001. 25 с.
5. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Київ: Держстандарт України, 2001. 60 с.

## **МЕТОДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЕКТІВ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

*Шемет М. В., здобувач вищої освіти - магістрант 2 року навчання,*

*Mariya.Shemet@kname.edu.ua*

*Науковий керівник: Колонтаєвський О. П., к. е. н., доцент*

*Харківський національний університет міського господарства  
ім. О.М. Бекетова*

Останнім часом багато управлінські рішення, що стосуються прийняття будь-яких проектів, в більшості своїй ґрунтуються на результатах економічного аналізу з використанням показників оцінки ефективності капітальних вкладень.

До якісних показників відносять критерії «терміновості» (відбираються проекти, що вимагають негайної реалізації; їх неприйняття може привести до небажаних фінансових та інших