

визначаються цілями і задачами діяльності ФК. Процесний підхід орієнтований, у першу чергу, не на організаційну структуру ФК, а на бізнес-процеси, кінцевими цілями виконання яких, є створення ЛЗ, що представляють цінність для споживачів.

Висновки. Отже, в сучасних умовах управління є ряд причин, які пояснюють необхідність переходу до процесно-орієнтованої моделі управління. Потреба в регулюванні великої кількості різнорідних дій та процесів, що відбуваються у ФК, приводить до підвищення ролі процесного підходу.

РОЗРОБКА КОМПЛЕКСНОЇ ПРОГРАМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В КОМПАНІЇ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТОВАРІВ

Накотенко О. С.

Науковий керівник: Зборовська Т. В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

lubchicholexiy05081998@gmail.com

Вступ. У сфері транспорту в Україні останніми роками була проведена необхідна модернізація інфраструктури, що дозволило задовольнити зростаючий попит на пасажирські і вантажні перевезення і створити певний заділ для подальшого розвитку. Україна має в своєму розпорядженні всі сучасні види транспорту, розміщення і структура її транспортних комунікацій в цілому відповідають внутрішнім і зовнішнім транспортно-економічним зв'язкам країни, але потребують вдосконалення.

Транспортно-експедиторська діяльність здійснюється суб'єктами господарювання різних форм власності, які для виконання доручень клієнтів чи відповідно до технологій роботи можуть мати: склади, різні види транспортних засобів, контейнери, виробничі приміщення тощо.

Транспортно-експедиторську діяльність можуть здійснювати як спеціалізовані підприємства (організації), так і інші суб'єкти господарювання.

Основним завданням державного регулювання транспортно-експедиторської діяльності є захист економічних інтересів України, подальше становлення, розвиток та формування ринку транспортно-експедиторських послуг.

Кабінет Міністрів України організовує і забезпечує проведення державної політики та державний контроль у сфері транспортно-експедиторської діяльності, спрямовує і координує роботу органів виконавчої влади, які здійснюють державне регулювання в цій сфері діяльності.

Управління якістю є ключовою функцією управління будь-якої організації, основним засобом досягнення і підтримання його конкурентоспроможності. Отже, якість – це, насамперед, почуття задоволення клієнта від обслуговування, а якісні послуги з перевезення – це послуга, що відповідає потребам замовника. Якість обслуговування розглядається як важлива складова діяльності. Управління якістю є дія, що контролюється перевізником, спрямована на відповідність якості встановленим стандартам.

Мета дослідження. Для підвищення рівня якості транспортних перевезень ми встановили за мету визначення можливості впровадження системи управління якістю в організаціях, що здійснюють транспортні перевезення.

Матеріали та методи. Для досягнення мети ми провели аналіз нормативної бази щодо транспортних перевезень та проаналізували вимоги щодо розробки системи управління якістю в таких організаціях.

Результати дослідження. Наші дослідження були спрямовані на:

- встановлення рівня сучасного ринку послуг з перевезення товарів;
- захист прав споживачів;
- забезпечення надання послуг за встановленими рівнями якості;
- забезпечення використання сертифікованих і дозволених для використання транспортних засобів;
- забезпечення доступності послуг.

За результатами аналізу діяльності організації з перевезення було визначено ключові характеристики розробки системи управління якістю, які будуть гарантувати захист інтересів споживачів і держави у питаннях безпеки перевезень для майна споживачів, охорони довкілля та економії всіх видів ресурсів, поліпшення техніко-економічних показників діяльності, забезпечення безпеки об'єктів перевезення з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф або інших надзвичайних ситуацій, підвищення якості надання послуг з перевезення.

В результаті нашої роботи організації з перевезення запропоновано впровадження системи управління якістю за розробленою нами комплексною програмою впровадження процесного підходу з оцінкою ризиків діяльності кожного процесу надання послуг.

Програма розрахована на 10 місяців поетапної роботи та включає розподілення діяльності відповідно до процесів організації (розробка процесної моделі та матриці відповідальності до кожного з процесів), перегляд документованих процедур виконання процесів, встановлення точок контролю за результативністю діяльності з обґрунтованими параметрами результативності, навчання персоналу з кінцевою оцінкою, розробкою додаткових методик спілкування з замовниками послуг та створення системи вибору організацій транспорту на основі надання аутсорсингових послуг з експлуатації транспортних засобів.

Висновки. За результатами нашої роботи можемо зробити висновок, що якість надання послуг з перевезення товарів можна підвищити за рахунок впровадження організаційних заходів направлених на побудову системи управління та залучення персоналу до генерування ідей з покращення виконання функцій. Встановлення додаткового контролю допоможе забезпечити підвищення рівня задоволеності споживачів та надасть конкурентної переваги організації.