2. Враховуючи тенденцію зростання транспортних витрат при організації кооперованого ТО автомобільного транспорту АПК перспективним є впровадження агрегатно-вузлового методу поточного ремонту рухомого складу сільськогосподарських підприємств з участю районних СТОА. Це дає можливість суттєво скоротити транспортні витрати на ТО автомобілів і ліквідувати їх простої в очікуванні ремонту на СТОА.

3. Для впровадження агрегатно-вузлового методу некомплексніі гаражі сільськогосподарських підприємств повинні бути обладнані машино-місцями для виконання монтажно-демонтажних робіт із сучасним обладнанням і мати обмінний фонд. На СТОА необхідно організувати технічний обмінний пункт, диспетчерську службу і службу доставки відремонтованих вузлів і агрегатів у сільськогосподарські підприємства, розширити дільниці ремонту вузлів і агрегатів.

Література

1. Докуніхін В.З. Проблеми технічного обслуговування автомобілів у сільському господарстві. // Вісник ДААУ. – 2000. №1. – С. 41-42.
2. Докуніхін В.З., Святненко О.М. Транспортні витрати при децентралізованому технічному обслуговуванні автомобілів, Вісник ХНТУСГ — Харків ХНТУСГ, випуск 93, т.2, с 117-122.
3. Докуніхін В.З. Скорочення транспортних витрат при кооперованому обслуговуванні автомобілів в АПК., Вісник ХНТУСГ – Харків ХНТУСГ, випуск 93, т.2, с. 111-117.
4. Докуніхін В.З., Савченко В.М.. Удосконалення методики розрахунку транспортних витрат при ТО автомобілів. // Вісник ДААУ. – 2002. — №1. –с. 36-38.
5. Докуніхін В.З. Форми організації технічного обслуговування і ремонту автомобільного транспорту сільськогосподарських підприємств. – Науковий журнал «Управління проектами, системний аналіз і логістика» №3, НТУ, 2006 с. 55-57.
6. Лудченко О.А. Технічна експлуатації і обслуговування автомобілів: Технологія: Підручник. – К.: Вища шк.; 2007. – 527с.
7. Молодик М.Н., Моргун А.М., Шаповал Л.І. та ін., — Організаційні форми технічного сервісу та прогноз їх розвитку в ринкових умовах господарювання в агропромисловому комплексі України, — К.: ННЦ «ІМЕСГ», 2001, 171 с.

УДК 65.011

СТАНДАРТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК МЕТОД ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ

Кандидат економічних наук Дорошкевич Д.В.

В статті описуються основні засади стандартизації бізнес-процесів на основі впровадження стандартів ISO, що дозволяє підвищити якісні характеристики управління підприємством загалом.

This article describes the basics of business process standardization with the use of standards ISO. It can help to increase the quality of management at all in any company.

Постановка проблеми. З початку XXI сторіччя для підприємств всіх галузей на перше місце по вирішенню проблеми низької якості управління вийшов метод стандартизації бізнес-процесів. Стандарти міжнародної організації по стандартизації ISO (International Standart Organization) є найбільш відомими і розповсюдженими у світі. Ці стандарти універсальні, їх можна використовувати в якості моделей незалежно від галузі, в якій працює компанія. Міжнародна організація по стандартизації була створена в 1946 році 25 національними організаціями по стандартизації. При її створенні та виборі назви враховувалась необхідність того, щоб абревіатура назви звучала однаково на всіх мовах. Для цього було вирішено використовувати грецьке слово *ісуп* — рівний, ось чому коротка назва звучить як ICO (ISO).

Стандартизація бізнес-процесів на основі впровадження стандартів якості ISO 9001дозволяє підприємства досягти наступного:

- Просунути свою продукцію або послуги на міжнародні ринки;
- Розпочати співпрацю з міжнародними постачальниками, які вимагають наявності сертифікату якості;

© Дорошкевич Д.В., 2011

- Приймати участь в певних державних тендерах;
- Покращувати систему управління якістю, що існує на підприємстві.

Зміст роботи. Цінність компанії полягає у створенні оптимальних бізнес-процесів та системи моніторингу та аналізу показників їх ефективності. Система сертифікації по ISO в першу чергу орієнтована саме на наявність задокументованого опису системи менеджменту якістю. Система менеджменту якості — це метод управління організацією, заснований на співробітництві всіх її робітників, орієнтований на якість, і який забезпечує через вдоволення потреб споживачів досягнення цілей довгострокового підприємницького успіху та вигоди для всіх робітників організації та для компанії в цілому [1]. Також система менеджменту якості — це система організації внутрішніх процесів, яка призначена для збільшення вірогідності досягнення запланованих результатів [2]. Система менеджменту якості передбачає розробку бізнес-моделі компанії, де кожна послуга або процес отримання продукту розглядається як частина безперервного процесу, в кінці якого стоїть споживач. Модель передбачає появу нових горизонтальних зв'язків та відносин, які направлені на зникнення міжфункціональних бар'єрів, тому що якість часто втрачається саме на перетині функціональних підрозділів.

Після внутрішніх та зовнішніх аудитів, аналізу зі сторони керівництва або по ініціативі самого робітника необхідно описати всі бізнес-процеси, в яких приймає участь кожен співробітник. Згідно з концепцією управління якістю ці інструкції можуть і повинні покращуватись та оптимізуватись. Мета цього процесу полягає в тому, щоб залишити у керівника задокументований алгоритм найбільш ефективних дій робітника на випадок, якщо він звільниться, захворіє тощо. При цьому бізнес-процеси повинні відповідати стандартним процедурам, які закладені в основу сертифікації якості ISO.

Впровадження системи менеджменту якості повинно проводитись виключно по ініціативі топ-менеджера. Це зумовлено тим, що цей процес передбачає зміну в порядку дій, які склалися на підприємстві, та стереотипів співробітників.

Основні елементи якості, які регламентуються ISO 9001[2,3]:

- Відповідальність керівництва
- Аналіз документації
- Управління проектуванням
- Управління документообігом
- Закупівельна діяльність
- Аналіз ланцюгу постачання
- Ідентифікація продукції або послуг
- Контроль діяльності
- Управління продукцією, яка не відповідає якості
- Корегуючи та попереджуючі дії
- Навантажувально-розвантажувальні роботи
- Зберігання, управління складськими ресурсами
- Упаковка продукції
- Постачання продукції
- Реєстрація інформації про якість
- Внутрішня перевірка якості
- Підготовка кадрів
- Технічне обслуговування

Стандарт ISO включає формулювання принципів покращання якості, які представлені на рисунку 1.

В основу стандартизації бізнес-процесів на основі проведення сертифікації ISO, як методу покращення якості управління, покладені певні умови, які зафіксовані в окремих підрозділах (табл. 1).

Таблиця 1

Умови проведення сертифікації ISO

№ п/п	Умови	Опис
1	2	3
1.	Відповідальність керівництва та лідерство	Створення умови для проведення покращань — це задача та відповідальність топ-менеджера.
2.	Цінності, позиції та поведінка	- фокус на задоволення потреб внутрішніх та зовнішніх споживачів; - залучення всіх учасників ланцюга постачання для покращення якості; - демонстрація зобов'язань, лідерства та рівня сприйняття стандартів якості керівництвом; - наголос на тому, що підвищення якості — частина роботи кожного співробітника як в команді, так і індивідуально; - рішення проблем через покращання бізнес-процесів; - безперервне покращання всіх бізнес-процесів; - відкритість бізнес-процесів, даних та інформації, що вони містять; - підтримка командної роботи та повага до індивідуальності; - прийняття рішень на основі аналізу фактів.
3.	Встановлення цілей покращення якості	Цілі мають бути: - чітко сформульовані; - пов'язані з цілями бізнесу; - сфокусовані на задоволенні споживача та покращенні бізнес-процесів; - зрозумілі для всіх співробітників. Стратегія досягнення мети повинна бути зрозуміла та погоджена. Цілі покращання якості повинні регулярно переглядатися та відображати зміни в очікуваннях споживачів.
4.	Комунікації та командна робота	Необхідно створити умови для знищення організаційних та особистих бар'єрів та встановити необхідний рівень довіри між працівниками.
5.	Визнання успіхів	Систему винагород слід сполучити з визнанням необхідності покращання бізнес-процесів. Слід уникати появи внутрішнього суперництва.
6.	Навчання та тренінг	- навчання всіх робітників, включаючи топ-менеджмент; - безперервне навчання; - вивчення принципів та практики покращення якості; - вивчення застосування методів покращення якості; - перегляд програм навчання; - оцінка ефективності навчання та підготовки.

Таким чином можна говорити про те, що для ефективного проведення процесу стандартизації бізнес-процесів на основі сертифікації ISO необхідною умовою є проведення роз'яснювальних робіт серед персоналу компанії.

Висновок. Досвід стандартизації бізнес-процесів, який на сьогоднішній день існує у світі, переконливо вказує на те, що цей метод є дієвим для підвищення якості управління підприємством. Стандартизація бізнес-процесів для проходження сертифікації ISO 9001 є універсальною для будь-якої галузі, що спрощує створення системи менеджменту якості. В рамках проведеної стандартизації, робота топ-менедже-

Рис. 1. Принципи покращення якості

мента стає більш зрозумілою як колегам, так і підлеглим, рівень управлінських ризиків зменшується, якість продукції або послуг постійно зростає.

Ці фактори вказують на високу якість управління. Як наслідок, сертифікація ISO 9001 надає компаніям певні пріоритетні переваги у порівнянні з конкурентами. Так у багатьох випадках можна підвищити можливість компанії вийти на міжнародну арену, знизити вартість кредитів, зменшити розміри страхових внесків, спростити та зменшити вартість процесів по отриманню ліцензій та дозволів, отримати перевагу в тендерах.

Література

1. Информационные технологии в бизнесе/ Под ред. М.Желены. — Спб: Питер, 2002. — 1120 с.
2. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. — 475 с.
3. О сертификации [Електронний ресурс]. — 2009. — Режим доступу до матеріалу: http://www.iso9001.ru/iso9000.html

УДК 368.07

ДОЦІЛЬНІСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ РІЗНИХ ВИДІВ СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ ПРАЦІВНИКІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

Дудка Т.В.,
Філоненко О.Д.

В статті проведений аналіз потреб працівників і проведена паралель між їх можливим задоволенням та тим, що на даний момент можуть запропонувати роботодавці задля їх задоволення.

The article analyzed the needs of employees and conducted a parallel between them and possible satisfaction that at the moment, employers can offer to meet them.

Постановка проблеми. Шляхи вирішення проблем взаємовідносин між роботодавцем та робітником з точки зору забезпечення соціальних стандартів життя.

Мета. Знаходження та рекомендація до застосування шляхів вирішення цієї проблеми, як роботодавцям, так і робітникам, задля зменшення соціальної напруженості.

© Дудка Т.В., Філоненко О.Д., 2011