

2) визначити ризик, якому можна запобігти за допомогою певних застережних заходів, обчислити витрати, які пов'язані з їх здійсненням;

3) встановити, який вид страхування може дати кращий захист за менших витрат порівняно з витратами на застережні заходи;

4) порівняти витрати на здійснення застережних заходів і страхування, зробити висновки відносно того, що є доречнішим – страхування чи реалізація застережних заходів.

Ще одним способом зниження ризику в бізнес-плані суб'єкта ЗЕД може бути зазначення відповідних положень у контракті між підприємством та його діловими партнерами.

Принцип диверсифікації виступає ефективним інструментом зниження ризиків, як щодо номенклатури продукції (послуг), що виробляються підприємством, і щодо ринків збуту, і щодо постачальників сировини, матеріалів, комплектуючих, і щодо споживачів продукції (послуг), і щодо фінансових активів підприємства.

Способом зниження ризику є отримання повної та достовірної інформації про стан зовнішнього ринку. Питання вибору інструменту для зниження ризиків в бізнес-плані суб'єкта ЗЕД є важливим, однак центральним питанням цього процесу має бути визначення ефективності застосування цього інструменту, а також пов'язаних з цим вигод і витрат для підприємства на зовнішньому ринку.

Література.

1. Коваленко О.М. Особливості складання бізнес-плану зовнішньоекономічної діяльності / О.М. Коваленко, С.С. Шаповал // Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Наука: теорія і практика – 2008». – Том 1. Економічні науки. – Прага: Изд. Дом «Наука и образование». – С. 29–31.

2. Дроздова Г.М. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності підприємства: Навчальний посібник [Текст] / Г.М. Дроздова. – К. : ЦУЛ, 2002. – 172 с.

3. Черняк В.З. Бизнес-планирование [Текст] : Учебно-практическое пособие / В.З. Черняк, А.В. Черняк, И.В. Довдиенко. – Москва : РДЛ, 2000. – 269 с.

ФОРМУВАННЯ ПРОЦЕСУ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПОСЛУГ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ

Бубирь Н. Ю., студентка

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

Питання якості цікавило людство давно. На сьогодні з розвитком ринкових відносин якість послуг є однією з найважливіших умов функціонування та забезпечення конкурентоздатності підприємства. В сфері пасажирського

автомобільного транспорту ця категорія має особливе значення, тому що дана послуга пов'язана з життям та здоров'ям людей. Тому особливої актуальності набуває проблема теоретичного та методичного обґрунтування контролю якості послуг підприємств пасажирського автомобільного транспорту (ППАТ).

Сучасна концепція управління якістю бере свої витoki з робіт Шехарта. Бурхливий розвиток теорії управління якістю припало на кінець 40 - 50-х років за рахунок робіт А. Фідженбаума, В.Е. Демінга, К. Ісікави, Ф.Б. Кросбі. На транспорті якості присвячені роботи Барахіної В.Н., Большакова А.М., Гудкова В.А, Дмитрієва О.А., Красика Л.С., Криворучко О.М.

Однак, незважаючи на наявність результатів у процесі контролю якості послуг підприємств автомобільного транспорту, залишається несформованим процес контролю якості на підприємствах пасажирського автомобільного транспорту.

Більшість вчених визначають процес контролю як процес порівняння планових та фактичних показників, наприклад, Кабушкіна Н.І.: «Контроль можна визначити як процес співставлення фактично досягнутих результатів із запланованими. Управлінський контроль – це неперервний процес, що включає спостереження та регулювання різних видів діяльності організації з метою полегшення виконання управлінських задач» [1].

Контроль якості являє собою серію незалежних перевірок та випробувань з метою встановлення відповідності реально досягнутої якості планової.[2]

Отже, під контролем якості розуміється безперервний процес виміру якості та її порівняння з стандартами для виявлення та аналізу відхилень з метою покращення показників якості.

На пасажирському автомобільному транспорті контроль якості заключається в виявленні «дефектів» та направленні коректуючих дій на процес надання послуги. Тобто об'єктом контролю є процес перевезення та технічний стан автомобілей, а також здійснюється контроль лише внутрішньої якості, яка включає в себе контроль технічної підготовки рухомого складу та медичний огляд водіїв перед виїздом на лінію. Тому для вдосконалення процесу контролю якості послуг ППАТ в цілому, необхідно контролювати як внутрішню якість надаваної послуги, так і зовнішню.

На підставі системного підходу розглянемо процес контролю якості послуг пасажирського автомобільного транспорту, який включає внутрішню і зовнішню якість транспортної послуги (рисунок 1).

Суб'єктом контролю якості процесу перевезення пасажирів виступають окремі працівники АТП, які наділені відповідними правами та мають відношення до даного процесу, а також різні групи споживачів на етапі визначення показників якості послуги, що користуються даною послугою.

Об'єктом є фактичне виконання процесу перевезення пасажирів, а саме відповідність фактичної якості планової.

Першочерговим є формування стратегії, мети та бажаного результату за допомогою розробки стандартів якості послуги та визначення її показників. При цьому в процесі контролю можливе уточнення переліку показників якості, способів їх визначення та методів розрахунку.

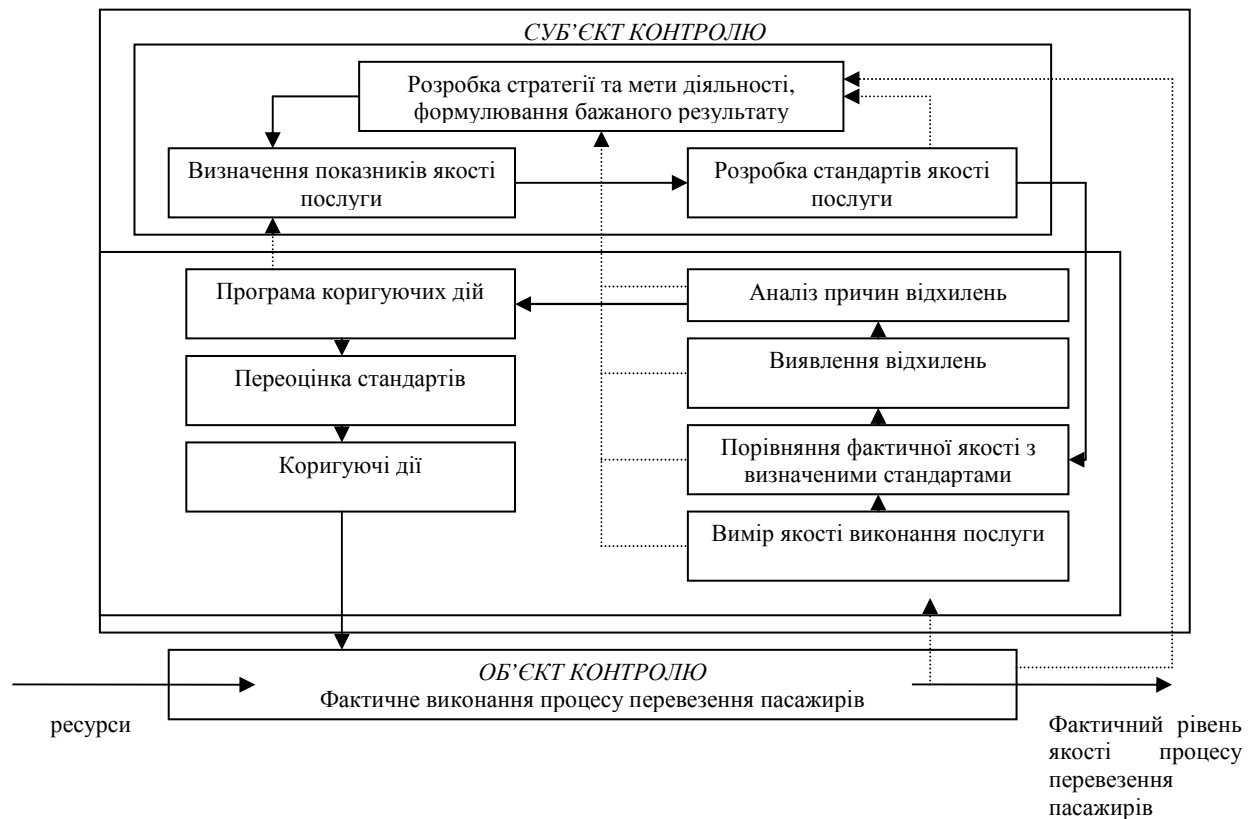


Рисунок 1 – Контроль якості процесу перевезення пасажирів

Потім збирається інформація щодо якості виконання послуги та порівнюють її з встановленими стандартами. Якщо фактична якість відповідає стандартам, то всі дії слід направити на підтримання існуючого режиму роботи. Але якщо встановленні відхилення, слід вжити заходів, направлених на розробку програми коригуючих дій або переоцінку стандартів (при їх неадекватності).

Отже, направлені коригуючі дії на об'єкт контролю якості повинні забезпечити наступне виконання процесу перевезення без відхилень.

Література.

1. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: [учеб. пособие] / Н.И. Кабушкин. – 6-е изд., стереотип. – Мн. : Новое знание, 2003. – 336 с.
2. Армстронг М. Менеджмент: методы и приемы / М. Армстронг ; пер. с 3-го англ. изд. – К. : Знання-Прес, 2006. – 876 с. – (Европейский менеджмент).

РАССМОТРЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО ПОЛЯ

Букарев Д. В., студент

Научный руководитель: Федотова И. В., к.э.н., доцент

Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

Корпоративная культура - это своеобразный механизм организации, который определяет нормы поведения, традиции, внутренний распорядок,