

Емоційний інтелект визначається як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей, що формуються протягом життя людини у спілкуванні та професійній діяльності.

Забезпечення високого рівня соціально-психологічного клімату в колективі є однією з найважливіших складових ефективного виконання працівниками покладених на них завдань. Виявляється у повазі до підлеглих, турботою про їхнє здоров'я, побут і відпочинок; у повазі до групової думки, настрою, почуттів, цінностей, психологічній сумісності, взаємовідносинах, традиціях та ін.

### **Література:**

1. Башук Т.О. Стимулювання та розвиток креативності в персоналу / Т.О. Башук, М.О. Хижняк // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – № 1. – С. 150-160.

2. Снігур Х.А. Впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом готельного закладу / Х.А. Снігур // Бізнес Інформ. – 2014. – № 10. – С. 143-147.

3. Черноусова Н.Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства / Н.Ю. Черноусова // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – №2(29). – С. 32-39.

## **ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

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

У сучасних умовах проблема якості займає центральне місце в діяльності будь-якого підприємства. Створення умов для подальшого розвитку транспортного комплексу, його інтеграції в європейську і світову транспортні системи зумовлюють першочерговість цієї проблеми для підприємств автомобільного транспорту. Спостерігається позитивна тенденція до розвитку ринку логістичних послуг; збільшення обсягів перевезень вантажів (в 2017 р. збільшення обороту вантажів склало майже 10% у порівнянні з попереднім роком, при цьому практично весь обсяг вантажообігу припадає на автомобільний транспорт).

Розвиток автотранспортного підприємства, орієнтованого на обслуговування великої кількості споживачів; підвищення їх рівня вимогливості, має бути дуже динамічним; обсяг і якість послуг, транспортних послуг – відповідати очікуванням і вимогам споживачів. Ефективне вирішення проблеми забезпечення якості можливе з використанням сучасних концепцій, підходів до управління.

Суть нової концепції управління якістю транспортних послуг полягає в інтеграції основних принципів Total Quality Management (TQM) і логістичного менеджменту. Впровадження логістичного управління, з досвіду інших країн, дозволяє економити до 15-20% витрат підприємств, а зниження логістичних витрат на 1% рівносильно збільшенню обсягу – на 10%.

У загальному вигляді логістичний менеджмент є: по-перше, процесом адміністрування логістичної системи, тобто виконання основних управлінських функцій (із застосуванням інформаційно – комп'ютерних технологій) для досягнення цілей логістичної системи; по-друге, включає в себе управління змінами в організації, управління персоналом; по-третє, стратегічний його аспект пов'язаний з діяльністю щодо постановки цілей, глобальних і загальних завдань для логістичної системи підприємства і підтримки відносин підприємства з зовнішнім середовищем, що забезпечує можливість досягати цілей, відповідних його внутрішнім можливостям, і гнучко реагувати на дії зовнішнього середовища.

Логістичний менеджмент і управління якістю є загальним процесом організації виробництва на підприємстві, спрямованим на підвищення ефективності використання наявних у розпорядженні матеріальних, фінансових, інформаційних та кадрових ресурсів. При цьому якість визначає, який продукт або послугу потрібно виробляти з урахуванням вимог споживачів і норм, а логістика – яким чином досягти необхідного рівня виробництва, рівня організації процесів і рівня витрат. Застосування логістичного менеджменту здійснюється не тільки з позицій техніко-експлуатаційних показників транспорту, фінансових показників, а й з позиції персоналу, тобто за допомогою мотивації, моніторингу та контролю.

До основних принципів інтеграції TQM і логістичного менеджменту при управлінні якістю транспортних послуг слід віднести наступні: основна увага – клієнтам; визначальна роль керівництва в заходах з реформування підприємств; стратегічне планування; залучення всіх співробітників; управління процесами; якість постачальників; інформаційна система, застосування бенчмаркінгу; постійна оцінка ефективності роботи системи управління якістю; процесний підхід до логістичного потоку і потоку формування якості; інтеграція функцій формування господарських зв'язків з функціями планування, організації та управління потоковими процесами, в координації стратегії і тактики управління у всіх ланках логістичного ланцюга і процесів формування якості).

Наступним напрямком концепції управління якістю транспортних послуг є менеджмент взаємин із споживачами, що представляє собою перманентний цілеспрямований процес по формуванню і розвитку відносин зі споживачами транспортних послуг, заснованих на бажанні досягнення взаємовигідних рішень. Використання положень менеджменту взаємовідносин обумовлено цільовою спрямованістю даного процесу на виконання вимог споживачів до якості послуг, підвищення їх задоволеності і на цій основі формуванням довгострокових відносин.

При роботі зі споживачами використовуються різні види інформаційних систем: фронтально-інформаційна система (FIS, frontline information system); CRM – Customer Relationship Management (управління відносинами з клієнтами); система Sales Expert як приклад CRM-програми. З метою створення (підтримання) довгострокових і взаємовигідних відносин споживача і підприємства необхідно розробляти спеціальну систему, елементами якої будуть транспортне підприємство (суб'єкт управління) і споживачі (об'єкт управління). При цьому об'єкт управління (споживача) пропонується наділити ознаками системи, що самоорганізується, а взаємодію між суб'єктом і об'єктом передбачити як партисипативну.

Система управління якістю транспортних послуг розробляється на основі синергетичного системного підходу, при якому системи розглядаються як складні, відкриті, нелінійні з характеристиками нестійкості, нерівноваги, біфуркації, самоорганізації, дисипації тощо. Пропонована структура об'єктів при управлінні якістю транспортних послуг побудована на основі інтегрованих процесів її формування та визначенні входів і виходів як результатів їх реалізації. При розробці системи необхідно передбачити її гармонізацію з іншими підсистемами управління АТП, що забезпечить об'єднання різних підсистем управління в загальну систему, ефективну взаємодію цих підсистем.

#### **Література:**

1. Khurram Hashmi, Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM), <https://www.isixsigma.com/methodology/total-quality-management-tqm/introduction-and-implementation-total-quality-management-tqm>.

2. Bierwirth C. Adaptive Search and the Management of Logistic Systems: Base Models for Learning Agents // Springer Science & Business Media, 2012, vol. 11.

### **РОЛЬ ВНУТРІШНЬОГО МАРКЕТИНГУ В СИСТЕМІ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА**

*Крюкова О.М., к.е.н., доцент,  
Болотова Т.М., к.е.н., доцент,  
Кетова Т.Б.*

*Харківський торговельно-економічний коледж  
Київського національного торговельно-економічного університету*

В сучасних умовах сталого розвитку в Україні назріла необхідність більш широко використовувати в більшості компаній CRM – технології та інструменти Marketing Relations, тому що на практиці такі технології та інструменти застосовуються в Україні вкрай рідко, а в розвинутих країнах – майже в кожній компанії.

Основні проблеми в управлінні персоналом лишаються одними й тими ж: недостатньо уваги приділяється мотивації персоналу, його навчанню та