

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ТА ВЗАЄМОДІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ ТА ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

*Тісленко В. І., здобувач вищої освіти 4 року навчання,
valeriatislenskostark.vts@gmail.com*

*Науковий керівник: Дмитрієва О. І., к. е. н., доцент
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Послуга являє собою результат безпосередньої взаємодії постачальника і споживача і внутрішньої діяльності постачальника щодо задоволення потреб споживача. Така взаємодія може бути випадкова або цілеспрямована. Іншими словами, діяльність підприємства, яке надає послуги, може носити пасивний характер, реагувати на потреби споживача після їх появи, або планований (активний) характер, тобто попереджати ці потреби. У першому випадку підприємство ніколи не досягне поставлених цілей, а в другому - неминуче вступить в конфлікт з навколишнім середовищем. Для успішного вирішення цих проблем необхідно цілеспрямоване і систематичне управління.

Управління - це систематичне вплив на процес, об'єкт або систему для збереження їх стійкості або переведення з одного стану в інший за допомогою необхідних і достатніх способів і засобів впливу.

Формою реального втілення управлінських впливів є система управління. Традиційно систему управління розглядають як сукупність двох підсистем: керованої (об'єкта управління) і керуючої (суб'єкта управління). Суб'єктом управління є апарат управління, функціональні відділи і служби, окремі керівники і фахівці. Керуюча підсистема характеризується складом органів і окремих працівників апарату управління, що розподіляються між ними управлінськими функціями, повноваженнями, відповідальністю, зв'язками, що відбивається в організаційній структурі управління.

Об'єкт управління - це об'єкт, для досягнення бажаних результатів, функціонування якої необхідний і допустимі організовані дії. Іншими словами, об'єкт управління - це те, на що спрямовані управлінські впливи.

Існуючі сучасні системи управління якістю можна реалізувати на підприємствах, але кожна галузь в силу специфіки технологій вимагає певних доопрацювань. Оскільки підприємства пасажирського транспорту є специфічною областю народного господарства виникає

необхідність створення нової системи, орієнтованої на постійне поліпшення діяльності підприємств та результатів діяльності, відповідно до накопиченим досвідом.

Система управління якістю формує і проявляє свої властивості тільки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем. Під зовнішнім середовищем розуміють набір укладених усередині конкретних меж об'єктів, які, як передбачається, впливають на дію системи. Система реагує на вплив зовнішнього середовища, розвивається під цим впливом, але при цьому зберігає якісну визначеність і властивості, що забезпечують від-відносна стійкість і адаптивність функціонування системи. Це властивість характеризується входом, виходом і зворотним зв'язком в системі.

Зовнішнє середовище підприємства - це оточення, яке охоплює різні фактори, які будь-яким чином впливають на функціонування підприємства.

До факторів зовнішнього середовища підприємств пасажирського транспорту можна віднести фактори прямого і непрямого впливу.

До факторів прямого впливу віднесемо:

1. Постачальники - один з найсильніших чинників для підприємств пасажирського транспорту, оскільки вони здійснюють постачання матеріалів, обладнання, трудової сили. Головним постачальником, з огляду на специфіку роботи підприємств, є автотранспортні підприємства, фізичні особи підприємці та інші підприємства, які надають рухомий склад.

2. Споживачі - один з головних факторів зовнішнього середовища, оскільки головною метою діяльності і існування підприємств пасажирського транспорту є задоволення потреб споживачів. Як споживачів для підприємств пасажирського транспорту виступають пасажирів.

3. Конкуренти - так само є одним з найважливіших факторів зовнішнього середовища. Від діяльності конкурентів на ринку залежить багато чинників, такі як цінова політика на перевезення пасажирів, ціни на сировину і матеріали від постачальників, впровадження нових технологій.

4. Закони та державні органи, які регулюють діяльність підприємств. Підприємства пасажирського транспорту зобов'язані функціонувати відповідно до вимог податкового законодавства. Крім цього діяльність підприємства повинна виконувати вимоги інших органів влади, таких як Міністерство транспорту України, Пенсійний фонд, Держстандарт, Санепідемстанція і ін.

До факторів непрямого впливу віднесемо: технології, стан економіки, соціально-культурні та політичні чинники, ставлення з місцевим населенням, міжнародне оточення. Дані фактори є більш складними, оскільки підприємство не може точно спрогнозувати їх вплив на підприємство, а так само не має прямого впливу на них. Тому при прийнятті управлінських рішень підприємства пасажирського транспорту повинні спиратися лише на існуючу інформацію.

Зворотній зв'язок є комунікаційним каналом від виходу системи до її входу. Іншими словами, необхідно оцінювати реакцію споживачів на якість послуг, що надаються, реагувати на зміну реакції і вимог і вносити відповідні зміни в параметри функціонування. У нашому випадку взаємодія системи якості та зовнішнього середовища можна представити у вигляді моделі представленої на рисунку 1.

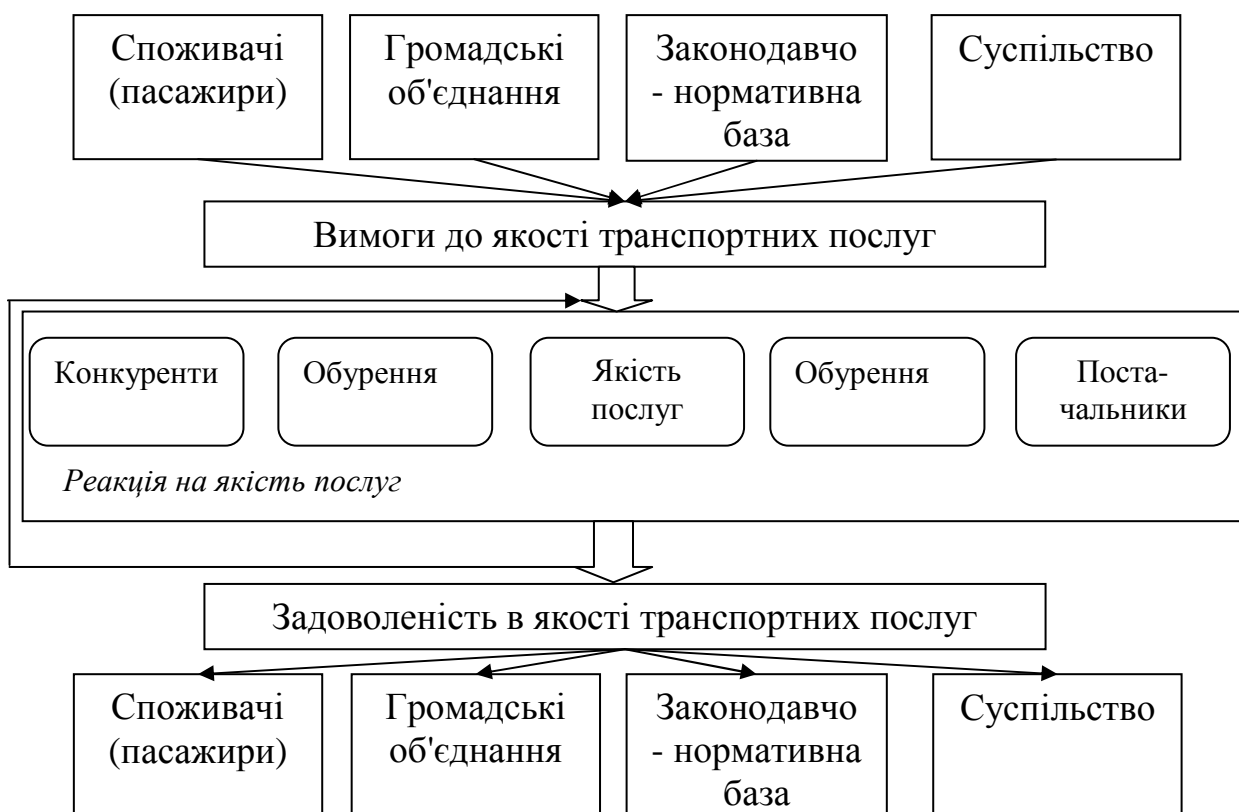


Рисунок 1 – Модель взаємодії системи якості та зовнішнього середовища

Для опису даної якості як системи необхідно перш за все сформулювати параметри виходу. Оскільки якість транспортної послуги покликане виконувати вимоги до послуг, то в якості параметра

виходу можна вважати задоволеність як послугою з усім запропонованим вимогам.

До параметрів входу відносять інформацію для виконання процесу, що протікає в системі. Безпосередньо на якість транспортних послуг впливають споживачі послуг, громадські об'єднання, законодавчо - нормативна база і суспільство в цілому шляхом пред'явлення вимог до якості, офіційно зафіксованих в законах і стандартах. Ці вимоги і являють собою вхідні параметри системи. Рівноважний вплив на систему якості надають конкуренти і постачальники (зокрема, автотранспортні підприємства), що викликає необхідність прийняття заходів по адаптації параметрів системи до факторів зовнішнього середовища.

Таким чином, сформовано модель взаємодії системи якості та зовнішнього середовища, що включає параметри входу та виходу та споживачів послуг, громадські об'єднання, законодавчо - нормативна база і суспільство.

Література.

1. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: монографія. Харків: ХНАДУ, 2006. 404 с.
2. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. Ростов н/Д: Феникс, 2000. 256 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості. К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. 275 с.
4. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент. Питер, 2008. 496 с.
5. Маркіна І.А. Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації: монографія. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. 163 с.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЕСНЫХ РЕСУРСОВ ИРАКА

*Бахед Хайдар Азиз, аспирант 3 года обучения,
bahtdh55@gmail.com*

*Научный руководитель: Неверов А. В., д. э. н., профессор
Белорусский государственный технологический университет*

Природные ресурсы – это средства к существованию, без которых человек не может жить и которые он находит в природе. Это вода, почвы, растения, животные, минералы, которые мы используем