

точним, дуже приблизним.

Детальні (диференційовані) методи являють собою послідовний розподіл видів або елементів основних виробничих фондів у відповідності до міри їх участі в створенні кожного виду продукції. Цей метод забезпечує достатньо високий рівень точності розрахунків.

В основу методики розрахунку фактичних показників питомої фондомісткості продукції на галузевих підприємствах слід покласти принцип тісного взаємозв'язку всіх функціональних їх підрозділів у відповідності до специфіки виробництва та його технології на кожному підприємстві, де вирішуються задачі раціонального управління складом основних виробничих фондів та підвищення ефективності їх використання.

**УДК 334.716:656.2**

### **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ВІТЧИЗНЯНИХ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

*Кузуб А.В., аспірант (УкрДУЗТ)*

Вітчизняні промислові підприємства залізничного транспорту являються провідними в промисловості України. Поступове входження українських підприємств в міжнародний економічний простір вимагає впровадження сучасних стандартів якості, головною метою яких є забезпечення та постійне підвищення вимог до якості продукції.

На жаль, більшість вітчизняних підприємств на даний момент не мають можливостей впровадження систем управління якістю та обмежуються контролем якості продукції, яку вони виробляють. Пояснюється це перш за все відсутністю фінансових ресурсів. Адже, підприємства не мають коштів навіть на оновлення матеріально-технічної бази, не говорячи уже про фінансування інновацій в області управління.

Виділимо основні проблеми, які стосуються управління якістю вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту:

1) відсутні системний та процесний підходи до управління якістю;

2) відсутня політика підприємства у сфері управління якістю;

3) недосконало спланований виробничий процес (деякі процеси на виробництві недостатньо ефективні);

4) низький рівень автоматизації та комп'ютеризації виробничого процесу, фізично і морально застарілі основні фонди;

5) відсутня відповідна система контролю за якістю виробленої продукції та її відповідністю стандартам;

6) відсутня взаємозалежність підрозділів підприємства для забезпечення оптимального результату виробничої діяльності;

7) нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері управління якістю продукції на підприємствах;

8) низький рівень залучення працівників підприємств до вирішення проблем якості;

9) недостатня мотивація працівників підприємств щодо виробництва якісної продукції;

10) корумпованість державних служб, що контролюють діяльність підприємств;

11) відсутність повної та чіткої відповідальності керівництва підприємства за належне виконання норм та стандартів при виробництві продукції.

Слід акцентувати увагу на тому, що активний розвиток процесів глобалізації вимагає зміни систем управління якістю, які існують на вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту. Одним з прогресивних напрямів таких змін є впровадження інтегрованих систем управління якістю, які відповідають вимогам міжнародних стандартів системи управління якістю.

Інтегровану систему управління якістю продукції слід розглядати як сукупність основних підрозділів, які взаємодіють та впливають на загальну ефективність системи і спрямовані на підвищення якості продукції (рис. 1) [4,5].



*Рис. 1. Інтегрована система управління якістю продукції вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту*

Інтегрована система управління якістю продукції представляє собою соціально-економічну систему, яка об'єднує в собі взаємопов'язані підрозділи управління якістю, підґрунтям якої виступають принципи управління якістю продукції, які є базовими згідно міжнародних стандартів ISO 9000.

Інтегрована система управління якістю продукції має низку внутрішніх (фінансові ресурси, матеріальні ресурси, трудовий потенціал) і зовнішніх (законодавча база України, глобалізація економіки, технологічний та інноваційний розвиток економіки, специфіка підприємств) обмежень, тісно пов'язана з іншими підрозділами загальної системи управління підприємством – цільовою, функціональною, організаційною, мотиваційною, соціальною, економічною, науково-технічною і технологічною. Запропонована інтегрована система управління якістю продукції являється інструментом для підвищення системи якості продукції.

Ускладнюється ситуація негативним впливом економічної кризи, яка не дозволяє вітчизняним підприємствам приділяти належну увагу питанням удосконалення якості продукції, використання нових підходів до технології управління якістю, методам її оцінки тощо. Тому доцільним було б встановити поетапну стратегію управлінської перебудови підприємства, за якої поступово впроваджуються різні міжнародні стандарти

системи якості.

Зокрема, першим етапом є побудова, впровадження і сертифікація системи якості продукції ISO серії 9000 як основної організаційно-методичної бази для побудови інтегрованих систем управління якістю продукції. На другому етапі мають бути впроваджені системи менеджменту (ISO 14000) і системи професійної безпеки (OHSAS 18001), на третьому – системи соціальної відповідальності (SA 8000) [4].

Побудована таким чином інтегрована система управління якістю продукції стане ефективною структурою підприємства і включатиме дієві технічні й управлінські методи для забезпечення найвищих результатів праці, найбільш ефективних способів взаємодії людей та техніки, підвищення якості продукції і виробничого процесу.

### Список використаних джерел

1. Білецький Е.В. Управління якістю продукції та послуг / Е.В. Білецький, Д.А. Янушкевич, З.Р. Шайхлісламов. / Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ – Х.: ХТЕІ, 2015. – 222 с.
2. Дикань В.Л. Обеспечение конкурентоустойчивости предприятия: монография / В.Л. Дикань. – Харьков: «Основа», 1995. – 160 с.
3. Каличева Н.С. Напрями забезпечення ефективного розвитку

промислових підприємств в сучасних умовах / Н.Є. Каличева, Бохан С.Є. // Науковий огляд. Науковий журнал. – Київ, ТОВ «Меганом», 2017. – Вип. 5 (37). -С. 5-15

4. Системи управління якістю за ISO 9001 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html>

5. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO: до-відник: в 3 т. / В.Л. Іванов (ред.), В.А. Павлюкова (уклад.). – Л.: Леонорм, 1998. – 259 с. – (Нормативна база підприємства). – Т. 1. – 259 с.

УДК 656.211.5

### ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПОСЛУГ

*Машошина Т.В., к.е.н., доцент,  
Воронцова А.О, студентка (УкрДУЗТ),  
Власенко Т.Ю., викл. I катег., (ЛФ ХАДК)*

Трьохсекторний підхід до розуміння економіки включає в себе видобувальний (розробка природних ресурсів); промисловий (перетворення результатів видобувального) сектори та сектор послуг. При активному розвитку науково-технічного прогресу сфера послуг набирає темпів розвитку стаючи ключовим сектором економіки.

Виконуючи функцію стихійного регулятора ринок здійснює перелив ресурсів з однієї ланки економіки до іншої. Таке спостерігається і по відношенню сектора послуг, особливо це стосується трудових

ресурсів. Перелив спостерігається до тих видів діяльності надання послуг, які відносно нові та стрімко розвиваються.

Послуги охоплюючи всі види діяльності, не завершуються виробництвом продукта, але сприяють процесу виробництва, покращуючи продуктивність.

Послуга за своїм визначенням є вид діяльності у процесі якого не створюється новий матеріально-речовинний продукт, але змінюється якість уже наявного, створеного продукту. Іншими словами – це благо, що надається не в матеріальній формі, а у формі діяльності, тобто саме надання послуг створює бажаний результат. При визначенні ефективності слід враховувати особливі рис послуг на відміну від інших благ.

З літературних економічних джерел відомо, що до відмінних характеристик послуг належать: невідчутність, невіддільність, нерозривність виробництва й споживання, непостійність якості, мінливість, недовговічність, нездатність послуг до зберігання, відсутність володіння, взаємозамінність послуг товарами, що мають матеріальну форму. Ще однією відмінністю послуги можна вважати відсутність посередника в загальноприйнятому ланцюзі виробництва – споживання. Класифікація послуг має значну кількість ознак.

Серед різноманіття принципів до класифікації нематеріальних послуг відома класифікація К. Лавлока згідно якої доцільно розглядати на кого (на що) спрямована послуга і чи є вона відчутною.

Дана класифікація має загальний характер і здатна та повинна розвиватись. Вона дає розуміння особливості той чи іншої послуги, її наповненості та структури.

Таблиця 3

Класифікація нематеріальних послуг згідно К. Лавлока [1]

Основні класи послуг	Сфери послуг
Відчутні дії, спрямовані на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси й перукарні, спортивні заклади, ресторани й кафе
Відчутні дії, спрямовані на товари й інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і зміст устаткування, охорона, підтримка чистоти й порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні послуги
Невловимі дії, спрямовані на свідомість людини	Утворення, радіо й телевізійне віщання, інформаційні послуги, театри, музеї.
Невловимі дії з невловимими активами	Банки, юридичні й консалтингові послуги, страхування, операції із цінними паперами.