

відмінністю нового підходу Всесвітньої організації охорони здоров'я до оцінки якості є оцінка не системи стоматологічної допомоги, а її кінцевого результату, то згідно з вимогами системи менеджменту якості, процес управління, орієнтований на безперервне підвищення якості послуги та, відповідно, ступеня задоволеності споживача, описується PDCA циклом або циклом Шухарта-Демінга. Саме за таким безперервним циклом здійснюється управління, забезпечення необхідної якості та подальше поліпшення. Враховуючи послідовність проходження у цьому циклі таких найважливіших етапів, як план (Plan), реалізація (Do), перевірка (Check) та виправлення (Action). Процес комплексного управління якістю за цією моделлю, що відповідає вимогам ІСО 9000:2015, складається з: визначення стратегії лікувального закладу щодо безперервного підвищення якості послуги з урахуванням запитів споживача; визначення мети кожного з рівнів та аспектів управління якістю; планування процесів у керованих умовах, певним чином та у встановленій послідовності; формування механізму реалізації стратегії; проведення постійного аналізу ефективності управління; розробки заходів щодо підвищення результативності системи менеджменту якості.

Все вищевикладене дозволяє нам зробити висновок, що використання на практиці принципів менеджменту якості на основі вимог міжнародних стандартів ІСО серії 9000:2015 показало їх універсальність та можливість застосування в стоматологічній організації будь-якої форми власності.

Список використаних джерел:

1. Герц А. А. Договірні зобов'язання у сфері надання медичних послуг: автореф. дис. ... д-ра. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2016. 41 с.

СИСТЕМАТИЗАЦІЯ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

В. В. КОНЕНКО, канд. екон. наук, доцент
*Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова*

Результативність бізнес-процесів є важливою характеристикою, що відображає результати та можливості підприємств бути конкурентоспроможними. Щоб ефективно керувати бізнес-процесами,

необхідно проводити оцінку їхнього стану, оскільки будь-які зміни в умовах або результатах діяльності бізнес-процесів, пов'язані з тією чи іншою альтернативою управлінського рішення, можна визначити лише за умови існування відповідних критеріїв.

При виявленні критеріїв оцінки результативності бізнес-процесів доцільно виходити з цілей процесів [4], які розробляються з урахуванням стратегічних цілей підприємства, специфіки процесів, вимог споживачів до результатів бізнес-процесів. Мета бізнес-процесу – це виражений кількісно показник, якого має прагнути власник бізнес-процесу шляхом управління та поліпшення процесу [1].

Перш ніж виявити критерії оцінки результативності та визначити способи моніторингу бізнес-процесів, необхідно сформулювати положення та регламентувати їхню діяльність, які можна представити у вигляді послідовного алгоритму дій.

Перший етап – Визначення стратегічних цілей та вимог споживачів є важливим етапом функціонування підприємств. Він полягає у розробці планів розвитку на довгострокову перспективу на основі максимального використання науково-технічного, виробничого та кадрового потенціалу. Здійснення стратегічних планів багато в чому залежить від рівня розробки бізнес-процесів та управління ними.

Другий етап – визначення складу бізнес-процесів, їх класифікація та взаємодія. Класифікація бізнес-процесів сприяє упорядкованості бізнес-процесів підприємства, а визначення взаємозв'язків між ними необхідне для побудови процесної моделі та розгляду її властивостей, а також з метою вдосконалення системи управління та забезпечення належної якості проміжних та підсумкових результатів.

Третій етап – Ідентифікація бізнес-процесів. При ідентифікації бізнес-процесів описуються такі показники: функції бізнес-процесів, порядок виконання дій як алгоритму; власник бізнес-процесу, вхідні та вихідні потоки та вимоги до них; постачальники та споживачі бізнес-процесів; ресурси.

Четвертий етап – визначення цілей бізнес-процесів. У процесі функціонування підприємства з допомогою виконання процесів здійснюється досягнення стратегічних цілей.

Нижче сформульовані цілі бізнес-процесів на основі стратегічної цілі підприємства та специфіки бізнес-процесів.

Основні бізнес-процеси:

1. Маркетингові дослідження.

2. Розробка продукції.
3. Підготовка виробництва.
4. Закупівля.
5. Виробництво.
6. Вимірювання та моніторинг продукції.
7. Реалізація продукції.

Забезпечуючі бізнес-процеси:

1. Технічна підтримка споживача.
2. Вимірювання та моніторинг бізнес-процесів.
3. Оцінка задоволеності зацікавлених сторін.
4. Управління скаргами.
5. Інформаційне забезпечення.

Бізнес-процеси менеджменту:

1. Відповідальність вищого керівництва.
2. Стратегічний маркетинг.
3. Планування.
4. Управління фінансовими потоками.
5. Управління персоналом.
6. Менеджмент якості.
7. Екологічний менеджмент.
8. Управління здоров'ям та безпекою.

П'ятий етап – визначення критеріїв оцінки результативності бізнес-процесів підприємства. Число критеріїв залежить від змісту процесу, цілей процесу та інших факторів.

Оцінка результативності бізнес-процесів за даними критеріями дозволяє керівнику у кожний момент часу проаналізувати стан справ на підприємстві та зрозуміти, наскільки ефективно воно працює. Створювана система вимірювання та моніторингу процесу спрямована на попередження невідповідностей, а не лише на контроль кінцевого результату [3].

Для отримання достовірної інформації щодо функціонування бізнес-процесів необхідно визначити способи моніторингу. Під моніторингом розуміється методика та система спостережень за станом певного бізнес-процесу, що дає можливість спостерігати його у розвитку, оцінювати, оперативно виявляти результати впливу різних факторів [5]. Кожен із обраних критеріїв оцінки результативності повинен знайти відображення в системі планування та звітності підрозділів, щоб не виникло такої ситуації,

що підрозділи звітують за одними формами, а критерії оцінки результативності розраховуються окремо спеціальним відділом [2].

Якщо критерії оцінки результативності не закладені в планах підрозділів і не контролюються через звіти, то вони не є орієнтирами у діяльності, а тому не дотримуються. Важливо, щоб інформація надходила до єдиного центру, що підвищує її достовірність та скорочує витрати на використання системи критеріїв результативності. Правильно організований моніторинг бізнес-процесів дозволяє:

- визначати недоліки бізнес-процесів, де найімовірніша поява вузьких місць та перебоїв у роботі;
- визначати ті місця бізнес-процесів, де існують потенційні можливості для економії часу та зниження витрат;
- перевіряти, чи справді можливості бізнес-процесів точно відповідають обсягу виконуваної роботи;
- перевіряти, щоб дотримувався запланований час виконання операцій бізнес-процесів;
- перевіряти відповідність реального рівня витрат під час виконання бізнес-процесів запланованому.

Отже, результативність бізнес-процесів підприємства оцінюється з урахуванням виявлених критеріїв, які відбивають такі аспекти діяльності підприємства, як економічні, технічні, екологічні, соціальні. Основною характеристикою використання критеріїв, безсумнівно, повинен бути позитивний результат, що досягається. Систему критеріїв необхідно періодично переглядати задля підвищення ефективності її використання та достовірного відображення результативності діяльності підприємства.

Список використаних джерел:

1. Ареф'єва О. В., Луцька Т. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентоспроможність: [монографія]. Європейський ун-т. К. : Вид. Європейського ун-ту, 2009. 96 с.
2. Біловодська О. А. Економічне обґрунтування реінжинірингу бізнес-процесів виробничих підприємств [Текст]: монографія. Суми: Мрія-1, 2010. 440 с.
3. Терехух А. А., Макар О. П. Удосконалення управління бізнес-процесами на підприємствах. *Науковий вісник НЛТУ*. 2015. № 7. С. 66-70.
4. Чернобай Л. І., Дума О. І. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2013. №9. С. 125-131.

5. Шемаєва Л. Г., Безгін К. С. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві [Текст]: [монографія]. Харківський національний економічний ун-т. Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. 240с.

УПРАВЛІННЯ ЕКСПОРТНИМ ПОТЕНЦІАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ БУДІВЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Н. В. СТОЯНЕЦЬ, д-р екон. наук,
професор кафедри менеджменту імені професора Л. І. Михайлової

Сумський НАУ

natalystoyanez@gmail.com

Л. В. КУДІНОВА здобувач 2-го освітнього рівня
спеціальності 073 «Менеджмент»

Сумський НАУ

Зі зростанням глобалізації та загостренням міжнародної конкуренції аналітики та політики в усьому світі виступають за технологічні інновації для підвищення експортної конкурентоспроможності своїх компаній. Аргумент полягає в тому, що інноваційні експортери мають більші шанси на успіх, оскільки інновації допомагають зменшити витрати виробництва та підвищити продуктивність, або що вони сприяють розробці нових продуктів і послуг з унікальними характеристиками або вищою якістю. Ринки, що розвиваються, і ринки, що розвиваються, також характеризуються вищим ступенем неоднорідності фірм, пов'язаною з відмінностями у власності та інституційних умовах. Наприклад, на іноземних інвесторів припадає значна частка інвестицій і торгівлі в багатьох експортно-орієнтованих країнах з економікою, що розвивається. У той же час уряди відіграють більш важливу роль, ніж у більшості розвинутих економік, через велику державну власність на підприємства.

Взагалі ефективний підйом у сучасному вітчизняному виробництві будматеріалів базується на особливості сировини та компаніях, які розгорнули глобальні проекти, побудували модернізовані заводи та забезпечили експортні можливості для України. На сьогоднішній день країна відправляє на експорт: керамічну плитку та керамограніт; цеглу рядову та лицьову, клінкерну, блок пористий великоформатний, цеглу ручного формування. Взагалі Україна повністю покриває внутрішній попит та експорт облицювальної та клінкерної цегли. Щодо бетону та залізобетону, який