

УДК 658.64
UDC 658.64

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ ПІДПРИЄМСТВ АВТОСЕРВІСУ

Литвишко Л.О., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ,
Україна

Васьківська Н.В., Національний транспортний університет, Київ, Україна

EVALUATION OF PRODUCTION PROCESS CAR SERVICE STATIONS

Litvishko L.A., Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine

Vaskivska N.V., National Transport University, Kyiv, Ukraine

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА

Литвишко Л.А., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет,
Киев, Украина

Васьковская Н.В., Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Постановка проблеми. Питання оцінки ефективності виробничого процесу підприємств автосервісу України стає актуальним в умовах ринкової економіки. Оцінка ефективності виробничого процесу дозволяє проаналізувати якість та об'єм послуг, які надаються автосервісним підприємством, їх затребуваність та структуру, необхідність доповнення та розширення їх переліку, конкурентоспроможність підприємства на ринку. Це є важливим для успішного функціонування підприємства в умовах стрімкого зростання кількості автотранспорту і підприємств, які надають послуги автосервісу.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні аспекти створення, функціонування та розвитку підприємств автосервісу досліджували такі автори: Арістов О.В., Бідняк М.Н., Бичков В.П., Бочаров В.С., Волгін В.В., Зорін В.А., Лудченко О.А., Марков О.Д., Пеньшин Н.В., Сарбаєв В.І., Хлявич А.І., Фастовцев Т.Ф. та ін. До цієї та суміжних тем у статтях та дисертаціях звертались Бугайчук О.С., Гарачук Ю.О., Лобода А.В., Ломакін Д.О., Мастепан М.А., Мастепан С.М., Нікульшин С.В., Пустовойтенко С.В., Рибалко Н.В., Рудковський О.В., Субочев О.І., Нікульшин С.В. та ін.

Метою статті є узагальнення наукових досліджень та аналіз існуючих тенденцій у виробничому процесі підприємств автосервісу.

Виклад основного матеріалу. Сучасний ринок автосервісних послуг представляє собою взаємовідносини між автовласниками і підприємствами системи автосервісу у сфері купівлі та продажу послуг, що сприяють підтримці працездатності автомобіля протягом його експлуатації [9]. Послуги, які надаються для підтримки і відновлення працездатності автомобілів, складаються із послуг по діагностуванню (контролю технічного стану), технічному обслуговуванню (гарантійному, регламентному, сезонному) і ремонту автомобілів, кузовів, агрегатів.

З кожним роком в Україні збільшується ринок автосервісних послуг. Це пояснюється тим, що в останні роки стрімко зростає чисельність автопарку в особистому користуванні, переважно легкового. В цій структурі переважно збільшується кількість іномарок, підтримка яких у відповідному технічному стані є набагато дорожчою і складнішою, ніж автомобілів вітчизняного виробництва. З іншого боку розширення сфери, яку охоплює малий бізнес в складовій автотранспортних послуг, супроводжується збільшенням чисельності невеликих підприємств і індивідуальних підприємців, а також їхнього автопарку. Підприємцям економічно не вигідно мати і утримувати ремонтну базу. Вони звертаються за автосервісними послугами до автотранспортних

підприємств, які мають гарну ремонтну базу і використовують її на комерційній основі, а також користуються відповідними послугами спеціалізованих станцій технічного обслуговування (СТО) [1].

Має місце і зворотній зв'язок. Зміцнення та розвиток ринку автосервісних послуг зі свого боку сприяє подальшому росту автомобільного парку у країні, особливо легкового. Як відмічається в роботі [9] збільшення потужностей автосервісної галузі, нарощення мережі автосервісних послуг і підвищення їх комплексності в умовах конкурентної боротьби за клієнта суттєво підвищили якість обслуговування автотранспортних засобів. Ця обставина разом із зростанням доходів найбільш забезпечених і середніх верств населення стимулює зростання парку автомобілів та загальне підвищення ступеня автомобілізації країни.

Послуги сучасних автосервісних підприємств поділяються на виробничі і невиробничі. До перших відносять технічне обслуговування та ремонт автомобілів, оскільки ці послуги носять виробничий характер і по своєму змісту є його продовженням і доповненням. До невиробничих послуг відносять послуги з продажу автомобілів, запасних частин і матеріалів, оскільки це торгові послуги. Станції технічного обслуговування – це підприємства, які здійснюють технічне обслуговування і ремонт автомобілів індивідуальних власників, автотранспортних підприємств, інших підприємств, індивідуальних підприємців, продаж автомобілів, запасних частин і супутніх товарів. Вони є основною ланкою системи автосервісу. Послуги, які надаються станціями технічного обслуговування поділяються на три групи (рис. 1) [4].

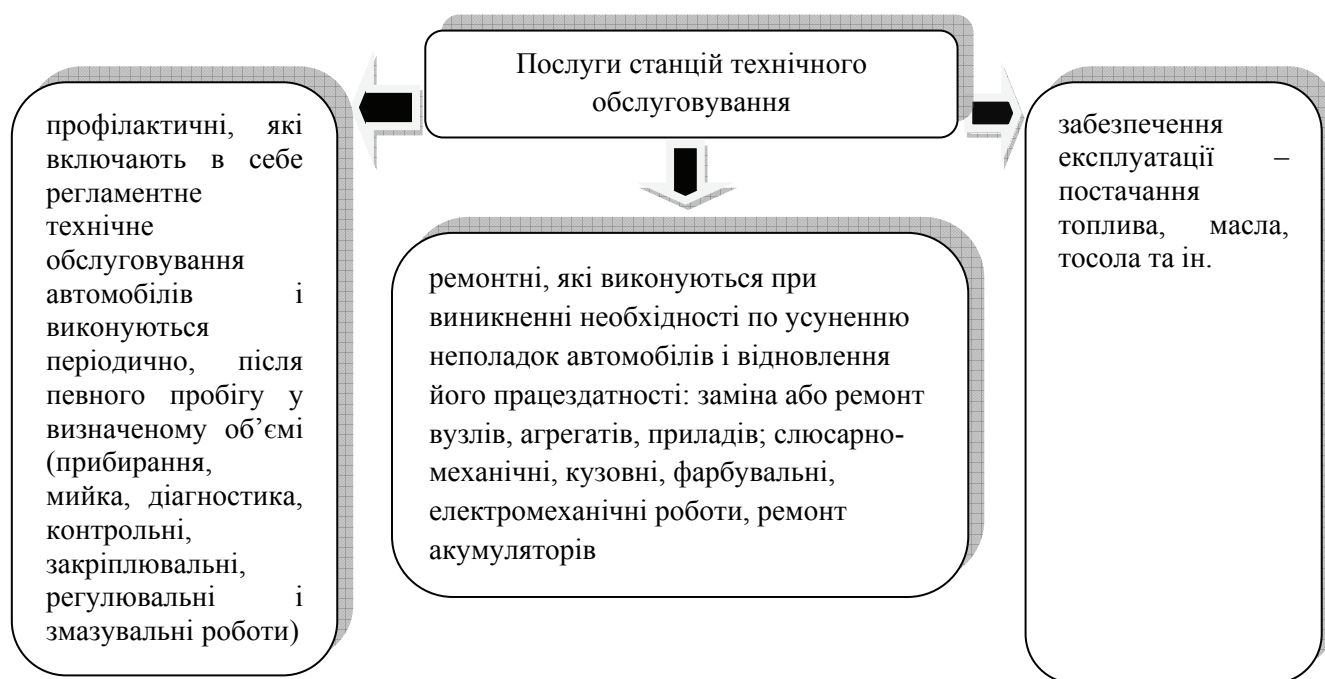


Рисунок 1 – Схема поділу послуг станцій технічного обслуговування

Цілий ряд факторів сприяє тенденції збільшення попиту на використання послуг СТО та їх широкого поширення на ринку автосервісних послуг України:

- ✓ новостворені автотранспортні підприємства не комплектуються ремонтною базою, покладаючи цю ділянку роботи на автосервісні підприємства;
- ✓ намагаючись знизити собівартість діючі автотранспортні підприємства позбавляються від ремонтних цехів, надаючи перевагу обслуговуванню їх машин за договорами на автосервісних підприємствах;
- ✓ підприємства-власники найновіших моделей, намагаючись уникнути додаткових витрат на спеціалізоване обладнання та навчання ремонтників, теж звертаються до послуг підприємств автосервісу.

Проблемі ефективності виробничого процесу в ринкових умовах приділяється особлива увага. Ефективність можна окреслити таким чином: «Ефективність – це одне з найбільш загальних економічних понять, які характеризують систему, зокрема, економічну, з точки зору співвідношення затрат і результатів її функціонування» [5].

Найбільш важливі загальнометодологічні аспекти ефективності охоплюють таке коло питань:

- ✓ визначення сутності категорії ефективності виробничого процесу;
- ✓ формулювання її критеріїв;
- ✓ обґрунтування системи показників оцінки ефективності.

Ефективність виробничого процесу надання автосервісних послуг – це співвідношення між результатом виробництва і сукупною витраченою працею [6]. Формула для вираження ефективності процесу надання автосервісних послуг може бути представлена, як співвідношення кінцевих результатів виробничого процесу до затрат або використаних ресурсів. Уявлення про те, ціною яких ресурсів чи затрат було досягнуто певного ефекту, дає рівень економічної ефективності. Економічна ефективність автосервісних послуг є тим вищою, чим більшого ефекту було досягнуто при мінімізації затрат [5]. Вибір і обґрунтування критеріїв і показників оцінки ефективності автосервісних послуг є основним питанням визначення ефективності надання автосервісних послуг [2].

Розглянемо розрахунок деяких техніко-експлуатаційних показників, значення яких знаходиться в прямій залежності від ефективності технічного впливу при виконанні автосервісних послуг. Коефіцієнт технічної готовності парку автомобілів за 1 робочий день α_m [3]:

$$\alpha_m = \frac{A_{ГЭ}}{A_C}, \quad (1)$$

де $A_{ГЭ}$ – кількість автомобілів, готових до експлуатації;

A_C – кількість автомобілів за списком.

На величину коефіцієнта технічної готовності впливають умови експлуатації автомобілів, вік рухомого складу і число нових автомобілів на підприємстві, позапланові простой при ремонті і ТО-2, простой у святкові дні, простой через відсутність роботи, незабезпеченість паливом, шинами, недостатньому складі.

Коефіцієнт випуску автомобілів за один робочий день [3]:

$$\alpha_m = \frac{A_{ЭК}}{A_C}, \quad (2)$$

де $A_{ЭК}$ – кількість автомобілів в експлуатації.

Скорочення простоїв автомобілів на ТО і ремонті, а також у вихідні і святкові дні збільшують коефіцієнт випуску автомобілів на лінію. Неповний випуск рухомого складу на лінію, який залежить від технічної готовності, знижує загальні показники роботи автомобільного транспорту. Продуктивність рухомого складу за час в наряді визначається добутком грузопідйомності автомобіля q і коефіцієнта використання його грузопідйомності γ_{CT} на кількість їздок n_e , здійснених автомобілем [2]:

$$Q = q\gamma_{CT}n_e, \quad (3)$$

Якщо у формулу визначення продуктивності рухомого складу Q підставити значення кількості їздок і час одної їздки, то отримаємо вираз для продуктивності, яка залежить від техніко-експлуатаційних показників роботи рухомого складу [3]:

$$Q = qn_e = \frac{q\gamma T_n}{t_e} = \frac{q\gamma T_n}{\frac{l_{er}}{\beta_e v_t} + t_{n-p}} = \frac{q\gamma_{CT} T_H \beta v_t}{l_{er} + \beta v_t t_{n-p}}, \quad (4)$$

Отже, продуктивність рухомого складу формується під впливом декількох техніко-експлуатаційних показників, які характеризують окремі сторони роботи автомобільного транспорту. В свою чергу, кожний із показників знаходиться під впливом різноманітних факторів, включаючи

організаційно-економічні і матеріально-технічні, впливаючи на які можна змінити значення показників, а отже і значення продуктивності автомобільного парку. З цього випливає, що необхідність і напрям впливу можна встановити на основі аналізу рівня показників використання автомобільного парку.

Ефективність автосервісних послуг об'єктивно впливає на технічний стан рухомого складу і в кінцевому підсумку на продуктивність автомобільного транспорту. Таким чином, аналізуючи формулу визначення продуктивності автомобільного транспорту і підставляючи в неї значення техніко-експлуатаційних показників, таких як час у наряді, пробігу, технічної швидкості, значення яких залежить від технічного стану автомобілів, підтверджуємо зроблені висновки.

На підвищення ефективності виробництва автосервісних послуг повинні бути направлені також результати аналізу рентабельності. Зниження собівартості автосервісних послуг, покращення продуктивності праці є резервами росту рентабельності. Також, це ліквідація понаднормових запасів матеріальних цінностей, реалізація зайвих основних виробничих фондів, скорочення і усунення непланових витрат і збитків. Розвиток автосервісних послуг характеризується першочерговим розширенням видів цих послуг в обслуговуванні споживачів на регіональному рівні [3].

Через це особливе значення в умовах ринку слід надавати своєчасному оновленню автосервісу, вивчати попит клієнтів і розвивати нові види автосервісних послуг. Загальний підхід до визначення економічної ефективності виробництва нових видів автосервісних послуг на сучасному етапі можна звести до наступного [8]:

- ✓ визначаються варіанти нових видів автосервісних послуг;
- ✓ по кожному з варіантів визначаються затрати, результати і економічний ефект;
- ✓ кращим визнається той варіант, який має максимальну величину економічного ефекту.

Економічний ефект розраховуємо за формулою [3]:

$$\mathcal{E} = P - Z, \quad (5)$$

де \mathcal{E} – економічний ефект від впровадження нових видів автосервісних послуг;

P – доходи від реалізації нових видів автосервісних послуг;

Z – вартісна оцінка затрат.

Приведені різночасові затрати і результати всіх років періоду реалізації до розрахункового року здійснюємо шляхом множення їх величини за кожен рік на коефіцієнт приведення, який розраховується за формулою [3]:

$$K_{np} = (1 + E_n)^{p-t}, \quad (6)$$

де E_n – норматив витрат і результатів, чисельно рівний нормативу ефективності капіталовкладень ($E_n = 0,1$);

t_p – розрахунковий рік;

t – рік, затрати і результати якого приводяться до розрахункового року.

Вартісна оцінка результатів за розрахунковий період визначається наступним чином [3]:

$$P = \sum_{t_n}^{t_k} P_t, \quad (7)$$

де P_t – вартісна оцінка результатів в t -році розрахункового періоду;

t_n – початковий рік розрахункового періоду;

t_k – кінцевий рік розрахункового періоду.

Затрати ресурсів при організації нових видів автосервісних послуг розраховуються наступним чином [3]:

$$Z = \sum_{t_n}^{t_k} Z_t = \sum_{t_n}^{t_k} (I_t + K_t + L_t) t, \quad (8)$$

де Z_t – величина затрат всіх ресурсів протягом року t ;

I_t – поточні витрати при виробництві нових видів автосервісних послуг протягом року t без врахування амортизаційних відрахувань на реновацію;

K_t – одноразові затрати при виробництві нових видів автосервісних послуг протягом року t ;

L_t – залишкова вартість основних фондів, які вибувають протягом року t .

В якості узагальнюючого показника ефективності виробництва автосервісних послуг можна застосувати регіональний коефіцієнт успіху, який визначається за формулою [3]:

$$K_{py} = \frac{D_{TЭO}}{Z_{TЭO}}, \quad (9)$$

де $D_{TЭO}$ – сума прибутків від організації нових видів автосервісних послуг в регіоні;

$Z_{TЭO}$ – сума витрат при організації автосервісних послуг.

Величина економічного ефекту від впровадження нових видів автосервісних послуг в регіоні визначається [3]:

$$\mathcal{E}_p = \frac{K_t}{K_{(t-1)}}, \quad (10)$$

де K_t – коефіцієнт успіху в поточному році; $K_{(t-1)}$ – коефіцієнт успіху в наступному році.

В підвищенні рівня якості автосервісних послуг зацікавлений і споживач, і виробник цих послуг. Показник якості цих послуг, який оцінюється споживачем за встановленими стандартами і нормами, є одним із найбільш важливих і значущих показників при оцінці автосервісних послуг. Споживачу важливо, щоб автосервісні послуги надавались якісно і надійно, а їх ціна відповідала рівню цих послуг. Таким чином, рівень якості автосервісних послуг повинен бути орієнтований на споживача. Це можливо у випадку виконання таких умов:

- ✓ визначення вимог споживача до певного виду автосервісної діяльності;
- ✓ перетворення цих вимог у програму дій, в основу якої покладено новітні досягнення в цій області;
- ✓ оцінка результатів роботи і ступеня задоволення споживача.

Отже, успіх стратегії завоювання ринку автосервісних послуг залежить від забезпечення необхідного рівня якості цих послуг, їх привабливості для споживача і одночасного використання всього науково-технічного потенціалу в цьому виді діяльності.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень у даному напрямку. Організація ефективного виробничого процесу на сучасних автосервісних підприємствах – це складний процес в якому повинні бути враховані багато факторів. Серед них основні тенденції розвитку ринку послуг автосервісу в Україні: стрімке зростання числа автотранспортних засобів, серед яких є багато машин, як вітчизняного так і іноземного виробництва зі значним строком використання, загальна тенденція до росту об'ємів надання послуг; збільшення долі ремонтних робіт в порівнянні з профілактичними. Наявність цих тенденцій свідчить про необхідність створення оптимальних умов для прискореного розвитку ринку автосервісних послуг. Також до факторів, які необхідно враховувати відносяться такі недоліки автосервісу: низький рівень виробничо-технічної бази більшості СТО, недосконала система забезпечення запасними частинами, великий об'єм послуг, який надається тіньовим сектором економіки, низький рівень інформаційного забезпечення автосервісних підприємств та ін. Подальші дослідження і практичні дії у напрямку збільшення ефективності виробничого процесу надання автосервісних послуг повинні враховувати новітні досягнення в цій галузі, і організовувати їх найширше втілення в практику.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Бідняк М.Н., Біліченко В.В. Виробничі системи на транспорті теорія і практика. Монографія – Вінниця: УНІВЕРСУМ – Вінниця, 2006. – 176 с.;

2. Бычков В.П. Экономика автотранспортного предприятия. – М.: Инфра-М, 2006. – 382 с.;
3. Бычков В.П., Пеньшин Н.В. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе: Учеб. пособие. – Тамбов: Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 304 с.;
4. Волгин В.В. Автосервис: маркетинг и анализ: Практическое пособие. – М.: Дашков и К, 2005. – 496 с.;
5. Гончаров Н.В. Эффективность производственной инфраструктуры предприятия / В.Н. Гончаров, А.И. Вавин. – Луганск, 1994. – 164 с.;
6. Квитко Х.Д. Эффективность использования грузовых автомобилей. – М.: Транспорт, 1979. – 174 с.;
7. Леонтьев В.В. Экономическое ссе. – М.: Политиздат, 1990. – 415 с.;
8. Лукавин В.Н. Основы эксплуатации автомобильного транспорта и бухгалтерского учета автомобильного транспорта и бухгалтерского учета автотранспортных средств. – М.:, 1998. – 557 с.;
9. Миротина Л.Б. Управление автосервисом: Учеб. пособие. – М.: Экзамен, 2004. – 320 с.

REFERENCES

1. Bidnyak M.N., Bilichenko V.V. Manufacturing systems transport theory and practice. Monograph – Vinnitsa: UNIVERSUM – Vinnitsa, 2006. – 176 p. (Ukr);
2. Bychkov V.P. Economy motor enterprise. – M.: Infra-M, 2006. – 382 p. (Rus);
3. Bychkov V.P., Penschyn N.V. Efficiency of production and entrepreneurship in avtoservyse: Textbook. certainly appreciate. – Tambov: Tambov. state. sc. university press, 2007. – 304 p. (Rus);
4. Volhyn V.V. Avtoservys: marketing and analysis: Practical certainly appreciate. – M: Dashkov and K, 2005. – 496 p. (Rus);
5. Goncharov V.N. Efficiency proizvodstvennoe enterprise infrastructure / Goncharov V.N., Vavyn A.I. – Lugansk, 1994. – 164 p. (Ukr);
6. Kvitko H.D. Efficiency Using hruzovyyh cars. – M.: Transport, 1979. – 174 p. (Rus);
7. Leontev V.V. Ekonomycheskoe sucks. – M.: Politizdat, 1990. – 415 p. (Rus);
8. Lukavyn V.N. Fundamentals of operation of road transport and automotive Accounting Accounting Accounting Transport and motor means. – M.: 1998. – 557 p. (Rus);
9. Mirotin L.B. Manage service centers: Textbook. certainly appreciate. – M.: Exam, 2004. – 320 p. (Rus).

РЕФЕРАТ

Литвишко Л.О. Оцінка ефективності виробничого процесу підприємств автосервісу. / Л.О. Литвишко, Н.В. Васюківська // Вісник Національного транспортного університету. Науково-технічний збірник: в 2 ч. Ч. 2: Серія «Економічні науки». – К.: НТУ, 2014. – Вип. 30.

В статті запропоновано метод оцінки ефективності виробничого процесу на підприємствах автосервісу.

Об'єкт дослідження – виробничий процес на підприємствах автосервісу.

Мета дослідження – узагальнення наукових пошуків та аналіз вже існуючих тенденцій у виробничому процесі підприємств автосервісу, визначення ефективності виробничого процесу на підприємствах автосервісу.

Метод дослідження – аналіз науково-теоретичних напрацювань у даній галузі.

Організація ефективного виробничого процесу на сучасних автосервісних підприємствах – це складний процес в якому повинні бути враховані багато факторів. Серед них основні тенденції розвитку ринку послуг автосервісу в Україні: стрімке зростання числа автотранспортних засобів, серед яких є багато машин, як вітчизняного так і іноземного виробництва зі значним строком використання, загальна тенденція до росту об'ємів надання послуг; збільшення долі ремонтних робіт в порівнянні з профілактичними. Наявність цих тенденцій свідчить про необхідність створення оптимальних умов для прискореного розвитку ринку автосервісних послуг. Також до факторів, які необхідно враховувати відносяться такі недоліки автосервісу: низький рівень виробничо-технічної бази більшості СТО, недосконала система забезпечення запасними частинами, великий об'єм послуг, який надається тіньовим сектором економіки, низький рівень інформаційного забезпечення

автосервісних підприємств та ін. Подальші дослідження і практичні дії у напрямку збільшення ефективності виробничого процесу надання автосервісних послуг повинні враховувати новітні досягнення в цій галузі, і організовувати їх найширше втілення в практику.

Результати статті можуть бути враховані при організації виробничого процесу на сучасних автосервісних підприємствах для підвищення його ефективності.

Прогнозні припущення щодо розвитку об'єкту дослідження – пошук оптимальних шляхів організації виробничого процесу, підвищення його ефективності та розробка методів її оцінки.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: АВТОСЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО, ВИРОБНИЧИЙ ПРОЦЕС, ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПОСЛУГИ, ПОПИТ, СПОЖИВАЧІ.

ABSTRACT

Litvishko L.A., Vaskivska N.V. Evaluating the effectiveness of the production process car service stations. Visnyk National Transport University. Scientific and Technical Collection: In Part 2. Part 2: Series «Economic sciences». – Kyiv: National Transport University, 2014. – Issue 30.

The paper proposes a method for evaluating the effectiveness of the production process at service centers.

Object of the study – the production process at service centers.

Purpose of the study – to summarize research findings and analysis of existing trends in the manufacturing process of car service stations, determining the efficiency of the production process at service centers.

Method of the study – an analysis of scientific and theoretical developments in this area.

Increasing efficiency of production at today's auto service business – is a complex process which must be taken into account many factors. Among them are the main trends in the market auto services in Ukraine: the rapid growth in the number of vehicles, including many cars, both domestic and foreign production with a significant term use, a general tendency to increase the volume of service provision; increase the share of repairs compared to prevention. The presence of these trends indicates the need to create optimal conditions for the rapid development of the service center services. Also, the factors that must be considered include the following shortcomings service centers: low level of industrial and technological base of most stations, imperfect system providing spare parts, a large amount of services supplied shadow economy, low level of information support auto service companies and others. Further research and practical steps towards increasing the efficiency of the delivery of service center services should consider the latest developments in this field, and to organize their widest implementation in practice.

The results of the article can be taken into account during the production process in modern auto service business to improve its performance.

Forecast assumptions about the object of study – the search for optimal ways of organizing the production process, improve its efficiency and to develop methods of assessment.

KEYWORDS: AUTOSERVICE ENTERPRISE, PRODUCTION PROCESSES, EFFICIENCY, SERVICES, DEMAND, CONSUMER.

РЕФЕРАТ

Литвишко Л.А. Оценка эффективности производственного процесса предприятий автосервиса. / Л.А. Литвишко, Н. В. Васьковская // Вестник Национального транспортного университета. Научно-технический сборник: в 2 ч. Ч. 2: Серия «Экономические науки». – К. : НТУ, 2014. – Вып. 30.

В статье предложен метод оценки эффективности производственного процесса на предприятиях автосервиса.

Объект исследования – производственный процесс на предприятиях автосервиса.

Цель исследования – обобщение научных поисков и анализ уже существующих тенденций в производственном процессе предприятий автосервиса, определение эффективности производственного процесса на предприятиях автосервиса.

Метод исследования – анализ научно-теоретических разработок в данной области.

Организация эффективного производственного процесса на современных автосервисных предприятиях – это сложный процесс в котором должны быть учтены многие факторы. Среди них

основные тенденции развития рынка услуг автосервиса в Украине: стремительный рост числа автотранспортных средств, среди которых много машин, как отечественного так и иностранного производства со значительным сроком использования, общая тенденция к росту объемов предоставления услуг; увеличение доли ремонтных работ по сравнению с профилактическими. Наличие этих тенденций свидетельствует о необходимости создания оптимальных условий для ускоренного развития рынка автосервисных услуг. Также к факторам, которые необходимо учитывать относятся такие недостатки автосервиса: низкий уровень производственно-технической базы большинства СТО, несовершенная система обеспечения запасными частями, большой объем услуг, который предоставляется теневым сектором экономики, низкий уровень информационного обеспечения автосервисных предприятий и др. Дальнейшие исследования и практические действия в направлении увеличения эффективности производственного процесса предоставления автосервисных услуг должны учитывать новейшие достижения в этой области, и организовывать их широкое воплощение в практику.

Результаты статьи могут быть учтены при организации производственного процесса на современных автосервисных предприятиях для повышения его эффективности.

Прогнозные предположения о развитии объекта исследования – поиск оптимальных путей организации производственного процесса, повышение его эффективности и разработка методов ее оценки.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: АВТОСЕРВИСНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, УСЛУГИ СПРОС, ПОТРЕБИТЕЛИ.

АВТОРИ:

Литвишко Лілія Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, Національний транспортний університет, доцент кафедри менеджмент, e-mail: flower_liliya@bigmir.net, тел. +380953015429, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова 1, к. 241

Васьківська Ніна Володимирівна, аспірант 1-го курсу кафедри менеджмент, Національний транспортний університет, e-mail: vaskovskayanina@ukr.net, тел. +380669730202, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова 1, к. 241

AUTHOR:

Litvishko Liliya Alexandrovna, Ph.D., associate professor, National Transport University, associate professor department of management, e-mail: flower_liliya@bigmir.net, tel. +380953015429, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 241

Vaskivska Nina Vladimirovna, a graduate student of 1st year, National Transport University, e-mail: vaskovskayanina@ukr.net, tel. +380669730202, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 241

АВТОРЫ:

Литвишко Лилия Александровна, кандидат экономических наук, доцент, Национальный транспортный университет, доцент кафедры менеджмента, e-mail: flower_liliya@bigmir.net, тел. +380953015429, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова 1, к. 241

Васьковская Нина Владимировна, аспирант 1-го курса кафедры менеджмент, Национальный транспортный университет, e-mail: vaskovskayanina@ukr.net, тел. +380669730202, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова 1, к. 241

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Ложачевська О.М., доктор економічних наук, професор, Національний авіаційний університет, завідувач кафедри міжнародної економіки, Київ, Україна.

Бойко В.В., доцент, кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, доцент кафедри економіки, Київ, Україна.

REVIEWER:

Lozhachevska A.M., Economics (Dr.), professor, National Aviation University, head of Department of International Economics, Kyiv, Ukraine.

Boyko V.V., Ph.D., National Transport University, associate professor of Economics, Kyiv, Ukraine.