

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
АВТОМОБІЛЬНО - ДОРОЖНІЙ УНІВЕРСИТЕТ

На правах рукопису

КОГУТ ЮЛІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

УДК 658:656.13

**МЕНЕДЖМЕНТ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ
АВТОТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник:
доктор економічних наук,
професор
Криворучко О.М.

Харків - 2011

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ АТП	9
1.1 Обґрунтування необхідності менеджменту бізнес-процесів підприємства	9
1.2 Бізнес – процеси АТП як об’єкт менеджменту	18
1.3 Система менеджменту бізнес-процесів АТП	45
Висновки за розділом 1	73
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ БІЗНЕС – ПРОЦЕСІВ АТП	75
2.1 Розробка методичного підходу до оцінки бізнес – процесів	75
2.2 Визначення показника важливості процесів	104
2.3 Оцінка якості функціонування бізнес-процесів	112
2.4 Визначення коефіцієнту ефективності використання витрат по процесам	130
Висновки за розділом 2	141
РОЗДІЛ 3 РЕАЛІЗАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ АТП	143
3.1 Процес поліпшення бізнес-процесів АТП	143
3.2 Реалізація методів поліпшення бізнес-процесів АТП	161
3.2.1 Реінжиніринг бізнес-процесів	161
3.2.2 Бенчмаркінг бізнес-процесів	173
3.3 Формування організаційної структури АТП, орієнтованої на менеджмент бізнес-процесів	185
Висновки за розділом 3	210
ВИСНОВКИ	211
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	214
ДОДАТКИ	233

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасні умови господарювання підприємств характеризуються нестабільністю та невизначеністю зовнішнього та внутрішнього середовища, динамічним розвитком ринку, підвищенням конкуренції, посиленням вимог споживачів до продукції (послуг). За цих умов автотранспортні підприємства (АТП) повинні бути більш гнучкими, перейти до чітких і ефективних процесів, здійснювати управління ними та сформувати структуру, діяльність якої спрямована на постійне поліпшення якості послуг й задоволення споживача. Це вимагає пошуку нових інструментів управління. Найбільш ефективним на сьогодні є застосування процесного підходу, що означає орієнтацію на бізнес-процеси різних напрямів підприємства, менеджмент бізнес-процесів.

Теоретичні та методичні основи формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів підприємства розглядаються в дослідженнях зарубіжних та вітчизняних вчених: Й. Беккера, Т. Девенпорта, М. Робсона, Ф. Уллаха, М. Хаммера, Дж. Чампі, Н.М. Абдикеева, К.С. Безгіна, О.В. Виноградової, В.Т. Гребнева, В.Г. Єліферова, М.С. Каменнової, О.О. Кандрашиної, Т.І. Лепейко, В.О. Новака, В.В. Рєпіна, С.В. Тупкало, О.П. Філоненко, Н.А. Хрущ і багатьох інших. На транспорті цій проблемі присвячені роботи О.Г. Дейнеки, В.Л. Диканя, О.М. Криворучко, Л.О. Позднякової, Л.О. Української, В.Г. Шинкаренка та ін.

Однак, незважаючи на наявність певного наукового наробку, ряд принципово важливих завдань з формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів не знайшли свого вирішення. Здебільшого процесний підхід до управління пов'язують з описом, моделюванням або документуванням бізнес-процесів. При цьому практично відсутній комплексний розгляд даного

підходу з позиції управлінських та економічних аспектів. Так, потребує удосконалення понятійний апарат менеджменту бізнес-процесів, класифікація процесів підприємства та моделювання бізнес-процесів АТП. Необхідним є наукове обґрунтування системи менеджменту бізнес-процесів, визначення її структури, складу та змісту управлінських функцій. Вимагає удосконалення методичний підхід до оцінки бізнес – процесів підприємства. Постає питання формування організаційної структури АТП, орієнтованої на менеджмент бізнес-процесів, та розробки науково-методичних рекомендацій щодо поліпшення бізнес-процесів. Актуальність питань формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів зумовили вибір теми дисертаційного дослідження, а також її мету та завдання.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема дисертаційного дослідження відповідає тематиці науково-дослідницьких робіт кафедри менеджменту Харківського національного автомобільно–дорожнього університету. Зокрема результати дисертаційного дослідження було використано у темі «Основи управління автотранспортним підприємством на основі бізнес-процесів» у розділі «Уточнення поняття «менеджмент бізнес-процесів» (2009-2010 рр., номер державної реєстрації 0110U000681), де автором було визначено поняття «менеджмент бізнес-процесів».

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є поглиблення теоретичних положень і розробка науково-методичних рекомендацій щодо формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів АТП.

Досягнення поставленої мети зумовило постановку та вирішення наступних завдань:

- провести теоретичний аналіз понятійного апарату щодо формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів підприємств;
- обґрунтувати підхід до класифікації процесів АТП та визначити види і структуру бізнес-процесів;
- сформуувати систему менеджменту бізнес-процесів АТП;
- розробити методичний підхід до оцінки бізнес – процесів АТП;

- запропонувати науково-методичні рекомендації щодо реалізації менеджменту бізнес-процесів АТП.

Об'єкт дослідження – бізнес-процеси автотранспортних підприємств.

Предмет дослідження – теоретичні положення, методичні підходи, методи та інструменти менеджменту бізнес-процесів АТП.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою дисертаційної роботи є ідеї та положення, викладені у монографіях, наукових і періодичних виданнях вітчизняних і закордонних вчених з питань формування і реалізації менеджменту бізнес-процесів підприємств.

Для вирішення поставлених завдань в роботі використано такі загальнонаукові методи: *структурно-лінгвістичного та етимологічного аналізу* – для уточнення понять «бізнес-процес» та «менеджмент бізнес-процесів»; *системний підхід, методи узагальнення, спостереження, порівняння, абстрагування, формалізації* - при обґрунтуванні класифікації процесів підприємства, формуванні системи менеджменту бізнес-процесів та розробці методичного підходу до оцінки бізнес – процесів АТП. Серед спеціальних методів використовувались: *методи структурного моделювання IDEF0 та метод декомпозиції* – для розробки моделі бізнес-процесів АТП та побудови організаційної структури АТП, орієнтованої на менеджмент бізнес-процесів; *вибіркового спостереження* – при формуванні вихідної інформації щодо оцінки бізнес – процесів АТП; *матричний метод* – для розробки матриці оцінки бізнес-процесів АТП; *метод нечіткого логічного виводу, метод FMEA* – при оцінці якості бізнес-процесів АТП; *метод розстановки пріоритетів та метод Черчмена-Аккофа* – для оцінки важливості процесів, *метод морфологічного аналізу* – при обґрунтуванні доцільності використання методів поліпшення бізнес-процесів.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчо-нормативні акти України, статистичні матеріали Державного комітету статистики України про діяльність підприємств Харківської області.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні теоретичних положень і розробці науково-методичних рекомендацій щодо формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів АТП.

Основні положення дисертаційної роботи, що визначають її наукову новизну та винесені на захист, полягають у наступному:

удосконалено:

- понятійний апарат щодо формування та реалізації менеджменту бізнес-процесів, зокрема, уточнено та поглиблено сутність понять:

«бізнес – процес», за рахунок поділу його споживачів на внутрішніх і зовнішніх та розгляду їх взаємовідносин як ланцюжка «постачальник – споживач», а також доповнення якісної характеристики «послідовність» та акцентування уваги на економічному аспекті (створення цінності та забезпечення отримання доходу), що дозволяє виділити бізнес-процеси із всієї сукупності процесів підприємства;

«менеджмент бізнес-процесів», відмінність якого полягає у поєднанні управлінського і технологічного аспектів, наділенні ознаками цілеспрямованості та скоординованості щодо задоволення вимог споживачів кінцевої продукції підприємства;

- класифікацію процесів АТП шляхом виокремлення у їх складі бізнес-процесів, що виділені за ознакою створення безпосередньої споживчої цінності і декомпоновані на процеси формування, надання основних та додаткових послуг, що надає можливість комплексного розуміння структуризації діяльності, визначення об'єкту в системі менеджменту та є підґрунтям для упорядкування управлінських процедур і застосування найбільш доцільних та ефективних методів їх реалізації;

- методичний підхід до оцінки бізнес-процесів АТП на узагальненому та деталізованому рівнях, що відрізняється системністю та застосуванням спеціально розробленого інструментарію для визначення важливості окремих процесів методом Черчмена-Аккофа та якості реалізації – методом нечіткого логічного виводу за показниками, що характеризують відповідні параметри процесів та критичність їх відмови. Такий підхід дає можливість оцінювання як внутрішньої структури процесів, шляхом оцінки їх окремих характеристик, так і внеску в отримання основного результату бізнес-процесу;

дістало подальший розвиток:

- концептуальна модель системи менеджменту бізнес-процесів підприємства, що на відміну від існуючих, базується на циклічно-функціональній декомпозиції управлінських дій, узгодженні вхідних і вихідних параметрів процесів формування, надання основних та додаткових послуг, та забезпечує своєчасність і ефективність розробки та прийняття управлінських рішень;

- науково-методичні рекомендації щодо реалізації менеджменту бізнес-процесів АТП, які передбачають формування процесу їх поліпшення, що відрізняється обґрунтуванням доцільності використання відповідних методів на основі морфологічного аналізу за параметрами їх оцінки та обмеженнями; формування організаційної структури АТП, орієнтованої на менеджмент бізнес-процесів. Такі рекомендації сприятимуть підвищенню ефективності діяльності АТП за рахунок зниження витрат (матеріальних, фінансових та ін.), гнучкості управління шляхом оптимізації організаційної структури, скорочення термінів реалізації вимог клієнтів, підвищення якості їх обслуговування та надання послуг.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що їх реалізація дозволить підприємствам автомобільного транспорту сформувати систему менеджменту бізнес-процесів; здійснити оцінку бізнес – процесів; побудувати організаційну структуру, орієнтовану на менеджмент бізнес-процесів; реалізувати поліпшення бізнес-процесів.

Розроблені положення дисертації використані підприємствами й організаціями: ПАТ «АТП 16364» м. Харків (акт № 123/3 від 26.08.2011 р.), Харківська філія ТОВ «Нова Пошта» (акт № 221/8 від 25.08.2011 р.).

Окремі положення дисертаційного дослідження використовуються в навчальному процесі Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (довідка № 2420/01-1 від 30.08.2011 р.) при викладанні дисциплін «Менеджмент організацій підприємств автомобільного транспорту», «Управління якістю на підприємствах автомобільного транспорту», в курсовому і дипломному проектуванні.

Зареєстровано авторське право на науково-практичний твір «Методичний підхід до оцінки бізнес-процесів АТП» (свідоцтво №37043 від 21.02.2011 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійно виконаною, завершеною роботою. Опубліковані одноосібно наукові праці містять ті положення, висновки й пропозиції, які сформульовані автором і відображають його внесок у дослідження проблеми. У статтях, опублікованих у співавторстві, особистий внесок полягає у такому: [1] – запропоновано основні положення комбінованого підходу до оцінки бізнес-процесів підприємства; [2] – розроблено процес та методичне забезпечення оцінки бізнес-процесів АТП; [3] – удосконалено поняття «менеджмент бізнес-процесів»; [5] – обґрунтовано зміст системи менеджменту бізнес-процесів АТП; [8] – розроблено науково-методичні рекомендації з реалізації менеджменту бізнес-процесів АТП.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дисертаційного дослідження підтверджуються експериментальною перевіркою на таких науково-практичних конференціях: Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва» (м. Харків, 2007 р.); IV Міжнародному студентському форумі «Освіта, наука, виробництво» (м. Белгород, 2008 р.); XV Міжнародній конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Ломоносов – 2008» (м. Москва, 2008 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми ефективності інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств» (м. Харків, 2009 р., 2010 р.); III Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Наука і молодь на початку нового століття» (м. Губкін, 2010 р.); VI Міжнародній науково-практичній конференції „Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України” (смт Коктебель, 2011 р.).

Також результати дисертаційної роботи доповідались на Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт з природничих, технічних та гуманітарних наук за напрямом «Менеджмент» (м. Київ, 2009 р.) і Шостій Міжнародній Олімпіаді з економічних, фінансових дисциплін і

питань управління в номінації «Бізнес-процеси» (м. Москва, 2009 р.), де були відзначені I місцями.

Публікації. Основні положення дисертаційної роботи представлено в 15 наукових працях, зокрема: 6 статтях у наукових фахових виданнях, 1 статті у інших наукових виданнях, 1 препринті доповідей, 7 тезах доповідей на конференціях. Загальний обсяг публікацій – 4,2 ум.-друк. арк., з яких 3,1 ум.-друк. арк. належать особисто автору.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до закону України «Про автомобільний транспорт»: за станом на 23.02.2006 / Верховна Рада України, 2006. – № 3492-IV. – (Закон України).
2. Виноградова О.В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: [монографія] / О.В. Виноградова. – Донецьк: Дон ДУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2005. – 195с.
3. Ивлеев В.А. Реорганизация деятельности предприятий: от структурной к процессной организации / В.А. Ивлиев, Т.В. Попова – М.: Научтехлитиздат, 2000. – 271 с.
4. Лепейко Т.І. Реінжиніринг бізнес-процесів. Навчально-практичний посібник у схемах і таблицях / Т.І. Лепейко, А.В. Котлик. – Харків: ХНЕУ, 2009. – 80 с.
5. Філоненко О.П. Формування організаційної структури управління підприємством на основі процесного підходу / О.П. Філоненко // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – Вид-во Класичного приватного університету. – 2009. – №5. – С. 169 –174.
6. Пономаренко В.С. Механізм прийняття управлінських рішень на підприємстві: процесний підхід / Пономаренко В.С., Мінухін С.В., Беседовський О.М. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2005. – 240 с.
7. Безгін К.С. Порівняльний аналіз процесного та функціонального підходів до управління підприємством / К.С. Безгін, І.В. Гришина // Вісник економічної науки України. – 2009. – №2. – С. 3 – 7.
8. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи. – СПб.: Изд-во СПбГУП, 2000. – 332 с.
9. Тельнов Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес – процессов. Комплексная методология / Ю.Ф. Тельнов. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 320 с.

10. Івасишина Н.В. Підвищення ефективності міжнародних автомобільних перевезень вантажів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / Н.В. Івасишина. — К., 2002. — 19 с.

11. Бобровник В.М. Трансформація організаційних структур управління підприємствами (на прикладі автотранспортних послуг): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / В.М. Бобровник. — Хмельницький, 2003. — 21 с.

12. Мельник І.Є. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств сфери послуг: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / І.Є. Мельник. — Київ, 2005. — 22 с.

13. Виноградова О.В. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія та методологія: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / О.В. Виноградова. — Донецьк, 2006. — 37 с.

14. Пуліна Т.В. Реінжиніринг як інструмент інноваційно-інвестиційної діяльності підприємств харчової промисловості: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / Т.В. Пуліна. — Київ, 2006. — 20 с.

15. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / О.М. Криворучко. — Харків, 2007. — 36 с.

16. Клішейко А.В. Реструктуризація промислового підприємства на основі реінжинірингових та організаційно-управлінських заходів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / А.В. Клішейко. — Одеса, 2007. — 19 с.

17. Безгін К.С. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / К.С. Безгін. — Маріуполь, 2009. — 20 с.

18. Бортнік А.М. Процесне управління бізнесом (за матеріалами меблевих підприємств Київського регіону): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / А.М. Бортнік. — Київ, 2010. — 20 с.

19. Гребнев Е.Т. Процессно-ориентированное управление / Е.Т. Гребнев, Е.А. Кандрашина, Х. Хайнце, Д.Н. Бабенков // Менеджмент в России и за рубежом. — 2003. — №1. — С. 3 – 18.

20. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление: [учеб.] / В.Г.Елиферов, В.В. Репин. – М.: ИНФРА – М, 2004. – 319 с.

21. Менеджмент процессов / [Беккер Й., Вилков Л., Таратухин В. и др.]; под ред. Й. Беккера. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.

22. Романова О.С. Современные модели управления компанией: процессный подход / О.С. Романова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2008. – №6. – С.102 – 106.

23. Тупкало В.Н. Методика оптимизации организационной структуры предприятия на основе реструктуризации системы технологических бизнес-процессов / В.Н. Тупкало, С.В. Тупкало // Das Management. – 2010. – №4. – С. 25 – 29.

24. Собакарева А.В. Сравнение методик перехода к процессному подходу в управленими на предприятии [Электронный ресурс] / А.В. Собакарева // Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php3?artid.23248>

25. Ильин В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика / В.В. Ильин. – М.: ООО «И.Д.Вильямс», 2006. – 176 с.

26. Рубцов С.В. Уточнение понятия бизнес – процесс / С.В. Рубцов // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – №6. – С. 26 – 33.

27. Климчук М.М. Система управління бізнес-процесами на підприємствах альтернативної енергетики / М.М. Климчук // Економічні науки: Зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 7. – Режим доступу до статті: http://www.nbuuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/39SUB.pdf

28. Лепейко Т.І. Ідентифікація та порівняння окремих факторів гнучкості бізнес-процесів підприємства / Т.І. Лепейко, Н.М. Шматько // Економічні науки. Серія: Економіка та менеджмент: Зб. наук. пр. – 2010. – Вип. 7(26). – Ч.2. – С. 17 – 29.

29. Єсіпова К.А. Теоретичні засади управління бізнес-процесами туристичного підприємства / К.А. Єсіпова // Економічні науки. Серія: Економіка та менеджмент: Зб. наук. пр. – 2010. – Вип. 7(26). – Ч.1. – С. 40 – 52.

30. Безгин К.С. Анализ основных методов управления качеством бизнес-процессов на предприятии / И.В. Гришина, К.С. Безгин // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – №3. – Т.1. – С. 89 – 98.

31. Моделирование бизнеса. Методология ARIS / [Каменова М., Громов А., Ферапонтов М. и др.]; под ред. М.С. Каменновой. – М.: Серебряные нити, 2001. – 327 с.

32. Davenport T.H. Process innovation: reengineering work through information technology / T.H. Davenport. – Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1993. – 366 p.

33. Зиндер Е.З. Новое системное проектирование: информационные технологии и бизнес – реинжиниринг / Е.З. Зиндер // Системы управления базами данных. – 1996. – №1. – С. 55 – 65.

34. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организации и информационных технологий / Е.Г. Ойхман, Э.М. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 333 с.

35. Хрущ Н.А. Теоретичні засади процесної організації систем управління компаніями / Н.А. Хрущ, М.В. Желіховська, О.С. Корпан //

Вісник Хмельницького національного університету. – 2008. – №3. – Т.2. – С. 115 – 118.

36. Deming W.E. Quality, Productivity and Competitive Position / W.E. Deming. – Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. – 226 p.

37. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [Уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел.]. – К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. – 1440 с.

38. Економічний енциклопедичний словник: [у 2 т.] / С.В. Мочерний, Я.С. Ларіна, О.А. Устинко, С.І. Юрій. – Львів: Світ, 2006. – Т2. – 568 с.

39. Логіка: [конспект лекцій] / [Зборовська О.П., Чаплигін О.К., Чхейло І.І., Ярмачук Т.В.]. – Харків: ХНАДУ, 2006. – 100 с.

40. Быкова И.А. Всеобщее управление качеством / И.А. Быкова // Современный бухгалтер. – 2007. – №24. – 40 – 47 с.

41. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2001. – [На зміну ДСТУ ISO 9001:95, ДСТУ ISO 9002:95, ДСТУ ISO 9003:95]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 13 с. – (Національні стандарти України).

42. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес – процессов. Документирование, анализ, управление / Харрингтон Дж., Эсселинг К.С., Нимвеген Х.В. – СПб: АЗБУКА, БМикро, 2002. – 328 с.

43. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.

44. Каменнова М.С. Процессно-ориентированное внедрение ERP – систем [Электронный ресурс] / Каменнова М.С., Громов А.И., Гуслистая А.В. // Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/it/section_52e_1410/

45. Елиферов В.Г. Основы формирования сети процессов на фирме [Электронный ресурс] / В.Г. Елиферов // Режим доступа: http://www.big.spb.ru/publications/other/restruct/osnov_form_seti_pr_na_firme.shtml

46. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: [учеб. пос.] / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 560 с.

47. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2007. – [На зміну ДСТУ ISO 9000-2001]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 25 с. – (Національні стандарти України).

48. Репин В.В. Два понимания процессного подхода к управлению [Электронный ресурс] / В.В. Репин // Режим доступа: <http://quality.eur.ru/DOCUM4/2-pnm.htm>

49. Наговицын Д.Р. На пути к процессному подходу/ Д.Р. Наговицын // Методы менеджмента качества. – 2004. – №2. – С. 23 – 25.

50. Балайчук А. Записи с ключевым словом «BPMN» [Электронный ресурс] / А.Балайчук // Режим доступа: <http://mainthing.ru/ru/tag/bpmn>

51. Рубцов С.В. Описание обобщенной модели бизнес-процессов организации [Электронный ресурс] / С.В.Рубцов // Режим доступа: http://or-rsv.narod.ru/Book/Book_3_1_2.htm

52. Тупкало С.В. Методика композиции системы бизнес-процессов предприятия на основе принципа сбалансированности бизнес-метрик управления / С.В.Тупкало // Системні обробки інформації – Харьков: ХУПС, 2009. – №3(77). – С. 177 – 182.

53. Свиткин М. Процессный подход при внедрении систем менеджмента качества в организации / Михаил Свиткин // Стандарты и качество. – 2002. – №3. – С. 74 – 77.

54. Портер М.Э. Конкуренция: [учеб. пос.] / М.Э. Портер. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2001. – 495 с.

55. Шинкаренко В.Г. Накладные расходы автотранспортных предприятий / В.Г. Шинкаренко. – М.: Транспорт, 1983. – 64 с.

56. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
57. Верников Г. Основы методологии IDEF 1, IDEF 1X, IDEF 3, IDEF 5 [Электронный ресурс] / Григорий Верников // Режим доступа: <http://www.citforum.ru/cfin/vernikov>
58. Максимова Ю.А. Моделирование, анализ и оптимизация бизнес-процессов коммерческого банка с использованием современных технологий [Электронный ресурс] / Ю.А. Максимова // Економіка, управління, інновації. – 2011. – №2(6). – Режим доступу до статті: http://www.nbuuv.gov.ua/e-journals/eui/2011_2/11mjavst.pdf
59. Мартыч А. Как внедрить процессно-ориентированное управление / Алла Мартыч // Рынок капитала. – 2000. – №23 –24. – С. 17 –22.
60. Патешман В. Внедряем процессный подход [Электронный ресурс] / Виталий Патешман, Алексей Маховский // Режим доступа: <http://consulting.quorum.ru/index.php?page=107038>
61. Джонсон Р. Системы и руководство / Р. Джонсон, Ф.Каст, Д. Розенцвейг; пер. с англ. Ю.В. Гаврилова. – 2-е изд., доп. – М.: «Советское радио», 1971. – 648 с.
62. Масленников В.В. Процессно-стоимостное управление бизнесом / В.В. Масленников, В.Г. Крылов. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 285 с.
63. Тарадина М.В. Управление предприятием как бизнес-системой [Электронный ресурс] / М.В. Тарадина // Режим доступа: <http://www.econference.ru/blog/conf04/117.html>
64. Васильков Ю.В. Управление процессами [Электронный ресурс] / Ю.В. Васильков // Режим доступа: <http://www.klubok.net/article2279.html>
65. Шинкаренко В.Г. Сущность управления маркетинговой деятельностью предприятия / В.Г. Шинкаренко // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ. – 2009. – Вип. 14. – С.7 – 19.

66. Бажин И.И. Исследование систем управления: Компакт-учебник / И.И. Бажин. – Харьков: Консум, 2004. – 336 с.
67. Гінзбург М. Термінологічні поради / М. Гінзбург // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2004. – №3. – С. 32 – 34.
68. Федорченко Б. «Менеджмент якості» - це точно і зрозуміло / Б.Федорченко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2000. – №1. – С. 27 – 30.
69. Малахова Н.Б. Смысловое разграничение понятий «управление», «менеджмент», «регулирование» / Н.Б. Малахова, Т.М. Каминская // Економіка розвитку. – 2007. – №2. – С.15 –17.
70. Мескон М.Х. Основы менеджмента / Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
71. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия / Г.В. Савицкая. – [4-е изд., перераб. и доп.]. – Минск: ООО «Новое знание», 2000. – 688 с.
72. Реинжиниринг бизнес – процессов / [Абдикеев Н.М., Данько Т.П., Ильдеменов С.В., Киселев А.Д.]. – М.: Изд – во Эскмо, 2005. – 592 с.
73. Інформаційні системи в менеджменті: [підруч.] / В.О. Новак, В.В. Матвеев, В.П. Бондар, М.О. Карпенко. – [2-е вид.]. – К.: Каравела, 2010. – 536 с.
74. Ліпич Л.Г. Система управління якістю на підприємствах комунального господарства / Л.Г. Ліпич, О.Я. Іванків // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2010. – №683. – С. 371 – 375.
75. Лісовська Л.С. Менеджмент якості у системі продуктових інновацій / Л.С. Лісовська, Л.В. Іванець // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2011. – №698. – С. 200 – 207.
76. Дейнека О.Г. Менеджмент транспортного обслуговування України / О.Г. Дейнека, В.П. Бондаренко // Зб. наук. праць Української державної академії залізничного транспорту. – 2010. – Вип. 112. – С.194.

77. Дейнека О.Г. Научно-экономическое обоснование повышения эффективности транспортного производства / О.Г. Дейнека, Д.В. Басова // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна «Михайло Туган-Барановський та сучасна економічна наука». – 2005. – №668. – Ч. 2. – С. 171 – 175.

78. Дикань В.Л. Повышение эффективности работы транспортной отрасли в Украине на основе формирования системы организации и регулирования взаимодействия всех видов транспорта / В. Дикань, Д. Бойко // Вісник Харківського національного університету. – Харків: ХНУ. – 2001. – №512. – С.115 – 117.

79. Шегда А.В. Менеджмент: [підруч.] / А.В. Шегда. – К.: Знання, 2004. – 687 с.

80. Мухин В.И. Исследование систем управления: [учеб.] / В.И. Мухин – М.: Экзамен, 2002. – 384с.

81. Пономаренко Л.А. Основы економічної кібернетики: [підруч.] / Л.А. Пономаренко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. – 432 с.

82. Королев В. Контур управления / Владимир Королев // Менеджмент и менеджер. – 2003. – №8. – С.12 – 17.

83. Большой экономический словарь / [под ред. А.Н.Азрилияна].– 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Институт новой экономики, 2002. – 1280 с.

84. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении: [учеб. пос.] / В.С.Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А.Кукушкин; под ред. А.А.Емельянова. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 368 с.

85. Мотышина М.С. Исследование систем управления: [учеб. пос.] / М.С. Мотышина – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2006. – 224 с.

86. Подсолонко О.А. Менеджмент: теорія і практика / О.А. Подсолонко. – К.: ЦУЛ, 2003. – 370 с.

87. Лохов А.Н. Организация управления на автомобильном транспорте: Опыт. Проблемы. Перспективы / А.Н. Лохов – М.: Транспорт, 1987. – 272 с.

88. Немцов В.Д. Менеджмент організацій: [навч. посіб.] / Немцов В.Д., Довгань Л.Є., Сініок Г.Ф. – К.: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2001. – 392 с.
89. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: [монографія] / О.М. Криворучко. – Харків: ХНАДУ, 2006. – 404 с.
90. Криворучко О.М. Уточнення поняття «менеджмент бізнес-процесів» / О.М. Криворучко, Ю.О. Когут // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип. 15. – С. 39 – 50.
91. Когут Ю.О. Моделювання бізнес-процесів АТП / Ю.О. Когут // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип. 16. – С.140 – 153.
92. Krivoruchko O.M. Application of the system-cybernetic approach for forming the business-processes management system / O.M. Krivoruchko, Y.O. Kogut // Nauka i studia. – Przemysl: Sp. z o. o. «Nauka i studia».–2011.– №9(31).– P.11–17.
93. Когут Ю.О. Система менеджменту бізнес-процесів АТП / Ю.О. Когут // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ. – 2011. – Вип. 17. – С. 109 – 120.
94. Kogut Y. Determination of the process-oriented approach as a modern instrument of the enterprise management / Y. Kogut // Студентство. Наука. Іноземна мова: Зб. наук. пр. студентів, аспірантів та молодих науковців. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип.2. – С.58 – 60.
95. Kogut Y. Comparative description of functional and process-oriented approach to management / Y. Kogut // Наука и молодежь в начале нового столетия: материалы III Междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, 8-9 апреля 2010 г. – Губкин: ИП Уваров В.М., 2010. – С. 150 – 152.
96. Когут Ю.О. Менеджмент бізнес-процесів як інноваційний підхід до управління підприємствами / Ю.О. Когут // Сучасні проблеми ефективності інноваційно – інвестиційного розвитку підприємств: матеріали

II Міжнар. наук.- практ. конф., 25-26 листопада 2010 р. – Харків: ХДТУБА, 2010. – Ч. 1. – С. 78 – 79.

97. Когут Ю.А. Уточнение понятия бизнес – процесс [Электронный ресурс] / Ю.А. Когут // Образование, наука, производство: материалы IV Междунар. студ. форума, 2 – 4 декабря 2008 г.– 80 Min / 700 MB. – Белгород, 2008. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM): цветн.; 12 см. – Систем. требования: Pentium; 32 Mb RAM; Windows 95, 98, 2000, XP; Acrobat Reader. – Название с контейнера.

98. Когут Ю.А. Обоснование похода к классификации бизнес – процессов [Электронный ресурс] / Ю.А. Когут // Ломоносов – 2008: материалы XV Междунар. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, 11 – 15 апреля 2008 г. // Вестник молодых ученых «Ломоносов». – М.: СП Мысль, 2008. – Вып.IV. – С. 383 – 384. – Режим доступа: http://lomonosov-msu.ru/archive/vestnik_2008.pdf

99. Тельнов Ю.Ф. Совершенствование управления предприятием на основе применения метода учета затрат по функциям / Ю.Ф. Тельнов // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2003. – №1. – С. 108 – 112.

100. Шеер А.В. Бизнес – процессы. Основные понятия. Теория. Методы / А.В. Шеер; пер. с англ.; под ред. М.С. Каменновой. – [2-е изд.]– М.: Весть – Метатехнология, 1999. – 152 с.

101. Саати Т. Принятие решений: Метод анализа иерархий / Т. Саати. – М.: Радио и связь, 1993. – 254 с.

102. Робсон М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес – процессов / М. Робсон, Ф. Уллах. – М.: Аудит. ЮНИТИ, 1997. – 224 с.

103. Kaplan R.S. The Balanced Scorecard Measures that Drive Performance / R.S. Kaplan, D.P. Norton. – Boston, Mass.: Harvard Business Review, 1992.– 314 p.

104. Тарасенко О.І. Формування збалансованої системи показників у контексті сталого розвитку підприємства // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2010. – №683. – С. 254 – 260.
105. Маковейчук К.О. Аналіз бізнес-процесів торговельного підприємства в системі графічного моделювання / К.О. Маковейчук // Торгівля і ринок України: темат. зб. наук. пр. – Донецьк: ДонДУЕТ. – 2006. – Вип. 21. – Т.3. – С.70 – 75.
106. Асташова Ю. В. Показатели процесса в системе менеджмента качества / Ю.В. Асташова, А.И. Демченко // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. – №1. – С.86 – 97.
107. Андерсен Б. Бизнес – процессы. Инструменты совершенствования / Б. Андерсен. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
108. Всеобщее управление качеством / [Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В.]– М.: Радио и связь, 1999. – 346 с.
109. Федюкин В.К. Управление качеством процессов / В.К. Федюкин. – СПб.:Питер, 2004. – 208 с.
110. Григорьев В.В. Оценка предприятия: теория и практика / В.В. Григорьев, М.А. Федотова. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 320 с.
111. Грязнова А.Г. Оценка бизнеса / А.Г. Грязнова, М.А. Федотова. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 508 с.
112. Ковачев З. Экономическая и социальная эффективность воспроизводства / Ковачев З., Пачев Т., Минчель Г. – М.: Экономика, 1985. – 192 с.
113. Хапсироков А.Я. Отражение и оценка / А.Я. Хапсироков. – Горький: Волго-Вят.кн.изд-во, 1972. – 184 с.
114. Стогул О.И. Система показателей оценки качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях / Стогул О.И. // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. праць. – Харків: ХНАДУ. – 2010. – Вип..15. – С.94 – 103.

115. Безгін К.С. Інтегральна оцінка рівня якості бізнес-процесів на підприємствах машинобудівної галузі / К.С. Безгін // Формування ринкової економіки: зб. наук. пр. – Київ: КНЕУ, 2008. – №1. – С. 44 – 51.
116. Азоев Г.Л. Конкуренция: Анализ, стратегия и практика / Г.Л. Азоев. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. – 208 с.
117. Шинкаренко В.Г. Формирование стратегии развития автотранспортного предприятия: [монография] / В.Г. Шинкаренко, О.П. Левченко. – Харьков: ХНАДУ, 2009. – 166 с.
118. Бриль А.Р. Функционально – стоимостной анализ в экономических расчетах / А.Р. Бриль. – Л.: Изд-во Ленинградского университета, 1989. – 152 с.
119. Моисеева Н.К. Основы теории и практики ФСА / Н.К. Моисеева, М.Г. Каркушин. – М.: Высшая школа, 1988. – 192 с.
120. Влчек Р. Функционально – стоимостной анализ в управлении / Р. Влчек – М.: «Экономика», 1986. – 176 с.
121. Кибанов А.Я. Управление персоналом: регламентация труда: [учеб. пос.] / Кибанов А.Я., Мамед-Заде Г.А, Родкина Т.А. – 2-е изд., перераб. и доп.. – М.: «Экзамен», 2003. – 480 с.
122. Разработка управленческого решения: Метод расстановки приоритетов: [учеб. пос.] / [сост. В.А. Ильинский, Е.Н. Олийниченко]. – Луганск: РИМ, 1999. – 63с.
123. Орлов А.И. Организационно-экономическое моделирование: теория принятия решений: [учеб.] / А.И. Орлов. – М.: КНОРУС, 2011. – 568с.
124. Голубков Е.П. Технология принятия управленческих решений / Е.П. Голубков – М.: «Дело и сервис», 2005. – 544 с.
125. Вертакова Ю.В. Управленческие решения: разработка и выбор: [учеб. пос.] / Ю.В. Вертакова, И.А. Козьева, Э.Н. Кузьбожев. – М.:КНОРУС, 2005. – 352с.
126. Федюкин В.К. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции: [учеб.] / Федюкин В.К., Дурнев В.Д., Лебедев

В.Г.. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», Рилант, 2000. – 328 с.

127. Векслер Е.М. Менеджмент якості: [навч. пос.]. / Е.М. Векслер, В.М.Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал»2008. – 320 с.

128. Василевич Л.Ф. Економічний підхід до оцінки якості на основі нечітких моделей / Л.Ф. Василевич, Б.А. Злотницький // Економіка, менеджмент, бізнес: Зб. наук. пр. – 2010. – №2. – С. 142 – 146.

129. Леоненков А.В. Нечеткое моделирование в среде MATLAB и fuzzyTECH / А.В. Леоненков.– СПб.: БХВ-Петербург, 2005. – 736 с.

130. Пономарева Т.А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т.А. Пономарева, М.С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – №1(45). – С.47 – 58.

131. Криворучко О.Н. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта: [монография] / О.Н. Криворучко, Т.Е. Василенко. – Харьков: Издательство ХНАДУ, 2006. – 154 с.

132. Заде Л. Понятие лингвистической переменной и его применение к принятию приближенных решений / Л. Заде – М.: Мир, 1976. – 314с.

133. Железко Б.А. Реинжиниринг бизнес – процессов: [учеб.] / Б.А. Железко, Т.А. Ермакова, Л.П. Володько. – Мн.: Книжный Дом; Мисанта, 2006. – 216 с.

134. Бельтюков Є.А. Управління витратами на основі функціонально-вартісного аналізу / Є.А. Бельтюков, Н.О. Безноценко // Вісник Хмельницького національного університету. – 2011. – №2. – Т.2. – С. 7 – 10.

135. Применение функционально-стоимостного анализа в решении управленческих задач: [учеб. пос.] / [Под ред. В.В Рыжовой]. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 245 с.

136. Кузьмина Е.А. Функционально-стоимостной анализ и метод ABC [Электронный ресурс] / Е.А. Кузьмина, А.М. Кузьмин // Режим доступа: <http://quality.eup.ru/MATERIALY5/funsto.html>

137. Грещак М.Г. Управління витратами: [навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисц.] / М.Г. Грещак, О.С. Коцюба. – 2-е вид., без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 132 с.

138. Липунцов Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий / Ю.П. Липунцов. – М.: ДМК Пресс; Компания АйТи, 2003. – 224 с.

139. Бримсон Дж. Процессно-ориентированное бюджетирование. Внедрение нового инструмента управления стоимостью компании / Дж. Бримсон, Дж. Антос; пер. с англ. В.Д. Горюновой. – М.: Вершина, 2007. – 336 с.

140. Криворучко О.Н. Комбинированный поход к оценке бизнес – процессов предприятия / О.Н. Криворучко, Ю.А. Когут // Экономика. Социология и Право. – Москва: «Наука+». – 2008. – С.11-14.

141. Криворучко О.М. Основні положення оцінювання бізнес – процесів підприємства / О.М. Криворучко, Ю.О. Когут // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Харків: ХНАДУ. – 2009. – Вип. 13. – С.35 – 43.

142. Криворучко О.М. Реалізація менеджменту бізнес-процесів автотранспортних підприємств / О.М. Криворучко, Ю.О. Когут. – Харків: ХНАДУ, 2011. – 32 с. – (Препринт / ХНАДУ).

143. Когут Ю.О. Методичний підхід до оцінки бізнес – процесів, що потребують реінжинірингу / Ю.О. Когут // Проблемы и перспективы развития предпринимательства: материалы Междунар. науч.-практ. конф., 14-15 декабря 2007 г. – Харьков: ХНАДУ, 2007. – Т. 3. – С. 105 – 107.

144. Когут Ю.О. Обґрунтування показників оцінки бізнес-процесів автотранспортних підприємств / Ю.О. Когут // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України: матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф., 7-12 червня 2011 р. – Харків: УкрДАЗТ, 2011. – №.34 – С. 84 – 85.

145. Оголева Л.Н. Реинжиниринг производства: [учеб.] / Оголева Л.Н., Чернецова Е.В., Радиковский В.М.; под ред. Л.Н. Оголевой. – М.: КНОРУС, 2005. – 304 с.

146. Щенников С.Ю. Реинжиниринг бизнес-процессов. Экспертное моделирование, управление, планирование и оценка / С.Ю. Щенников. – М.: «Ось-89», 2004. – 288с.

147. Щегельська О. Реінжиніринг бізнес-процесів – необхідність в умовах динамічного ринку / О. Щегельська // Управление компанией. – 1999. – №1-2. – С. 13-19.

148. Приходько Л.М. Історичний розвиток поглядів на удосконалення бізнес-процесів / Л.М. Приходько // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2011. – №684. – С. 191 – 193.

149. Глазунов А.В. Постоянное улучшение. Экскурс в историю / А.В. Глазунов // Методы менеджмента качества. – 2003. – №1. – С. 25 – 31.

150. Редченко К. Восточный ветер: методы снижения себестоимости в стратегическом управлении / Константин Редченко // Менеджмент сегодня. – 2003. – №3. – С. 36 – 42.

151. Приходько В.И. Современная организационная парадигма / В.И. Приходько // Менеджмент в России и за рубежом. – 1999. – №3. – С. 18 – 24.

152. Одрин В.М. Морфологический анализ систем / В.М. Одрин, С.С. Картавов. – К.: Наукова думка, 1977. – 252 с.

153. Викентьев И.Л. Кривая, которая вывезет / И.Л. Викентьев, В.И. Ефремов. – Петрозаводск: «Карелия», 1989. – 242 с.

154. Капустян Б.М. Системно – морфологический анализ творческих процессов планирования / Б.М. Капустин, П.Г. Кузнецов, Ю.А. Махотенко // Обзоры по электронной технике. Экономика и системы управления – 1978. – №3 (501)-77. – С. 23 – 27.

155. Бородин А.И. Методология и инструментальные средства для проведения реинжиниринга / А.И. Бородин // Менеджмент в России и за рубежом. – №3. – 2003. – С. 37 – 45.

156. Забулонов А.Б. Реинжиниринг: практические подходы к реорганизации / Забулонов А.Б. // Менеджмент в России и за рубежом. – 2002. – №1. – С.105 –110.
157. Медынский В.Г. Реинжиниринг инновационного предпринимательства: учеб. [пособие для вузов] / В.Г. Медынский, С.В. Ильдеменов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 324 с.
158. Репников Д.А. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов компании / Д.А. Репников // Пищевая промышленность. – 2006. – №5. – С.44 – 45.
159. Рибальченко В. Принципи реінжинірингу / В'ячеслав Рибальченко // Консалтинг в Україні. – 2006. – №4(21). – С.30 – 32.
160. Смирнов В.А. Об оптимизации бизнес – процессов / В.А. Смирнов // Современный бухгалтер. – 2007. – №4 (160) – С. 63 – 70.
161. Бримсон Дж. Стратегия реинжиниринга для совершенствования работы организации [Электронный ресурс] / Дж. Бримсон // Режим доступа: http://www.cfin.ru/itm/bpr/reengineering_strategy.shtml
162. Уткин Э.А. Бизнес – реинжиниринг / Э.А. Уткин. – М.: ЭКМОС, 1998. – 428 с.
163. Beadle I. An Investigation into the Use of Benchmarking within Quality Programmes / I. Beadle, K. Sierstone // Total Quality Management: Proceedings of the First World Congress, Chapman & Hall, London. – 1995. – April. – Pp. 509-512.
164. Аакер Д. Стратегическое рыночное управление / Д. Аакер; пер с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб: Питер, 2002. – 544 с.
165. Camp R.C. Benchmarking: The Search for Industry, Best Practices that Lead to Superior Performance / R.C. Camp // ASQ Quality Press. – 1989. – January. – Pp.62 – 82.
166. Vaziri H.K. Using Competitive Benchmarking to Set Goals / H.K. Vaziri // Quality Progress. – 1992. – October. – Pp.81 – 85.

167. Кіндрацька Г.І. Стратегічний менеджмент: [навч. пос.] / Г.І. Кіндрацька. – К.: Знання, 2006. – 366 с.
168. Редченко К.І. Стратегічний аналіз у бізнесі: [навч. пос.] / К.І. Радченко. – [2-е вид., доп.]. – Львів: «Новий світ-2000», 2003. – 272 с.
169. Бублик М.І. Бенчмаркінг як спосіб одержання конкурентних переваг / М.І. Бублик, М.М. Хім'як, М.В. Лібер // Науковий вісник НЛТУ України. – 2009. – Вип. 19.5. – С.136 – 139.
170. Данилов И. Бенчмаркинг – эффективный инструмент повышения конкурентоспособности / И.Данилов, С. Михайлова, Т. Данилова // Стандарты и качество. – 2005. – №1. – С. 25 – 32.
171. Дубовик О. Формування конкурентних переваг на основі бенчмаркінгу / Олена Дубовик // Регіональна економіка. – 2005. – №3. – С. 204 – 212.
172. Стельмах М. Бенчмаркінг як інструмент визначення конкурентоспроможності підприємства / М. Стельмах, Т. Сорока // Вісник ТНЕУ. – 2007. – №1. – С.53 – 61.
173. Герасимов Б.И. Управление качеством: [учеб. пос.] / Б.И.Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: Кнорус, 2005. – 268 с.
174. Драган О.І. Вдосконалення організаційної структури підприємств м'ясної промисловості / О.І Драган // Вісник Східно-європейського університету економіки і менеджменту. Серія: Економіка і менеджмент. – 2010. – Вип. 1(7). – С. 11 – 15.
175. Ходош М.С. Организация, экономика и управление перевозками грузов автомобильным транспортом / М.С. Ходош, Б.А. Дасковский. – М.: Транспорт, 1989. – 287 с.
176. Українська Л.О. Методичні основи формування системи управління розвитком персоналу підприємства / Л.О. Українська // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2009. – №28. – С.198 – 202.

177. Спирин И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками: [учеб. для учрежд. сред. проф. образования] / И.В. Спирин. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 400 с.
178. Позднякова Л.А. Моделирование социально-экономических процессов / Л.А. Позднякова // Харьков: Бизнес-Информ. – 2000. – №4. – С. 14 – 17.
179. Мотышина М.С. Менеджмент в сфере услуг: теория и практика / М.С. Мотышина – СПб.: Изд – во СПбГУП, 2006. – 204 с.
180. Лепейко Т.І. Менеджмент: [навч пос.] / Т.І. Лепейко, О.М. Миронова. – Харків: ХНЕУ, 2010. – 204 с.
181. Иванов В.В. Автомобильный менеджмент / В.В Иванов, П.В. Богаченко. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 430с.
182. Дикань В.Л. Управление персоналом в системе эколого-экономического управления предприятием / В.Л. Дикань, И.В. Токмакова // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2004. – №5 – 6. – С.221 – 229.
183. Дейнека О.Г. Методичні основи до оцінки стійкості транспортного комплексу на базі інноваційного розвитку / О.Г. Дейнека, О.М. Синікова // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна «Стратегія і динаміка відтворення основних фондів: тенденції, аспекти, моделі економічного розвитку». – 2009. – № 70. – С. 141 – 148.
184. Горев А.Э. Грузовые автомобильные перевозки: [учеб. пос. для студ. высш. учеб. завед.] / А.Э. Горев. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 288 с.
185. Глиненко Л. Проектирование организационных структур управления / Л. Глиненко, Е. Лужко – К.: Нора-Друк, 2005. – 728 с.
186. Бобровник В.М. Трансформація організаційних структур на основі концепції процесного управління / В.М. Бобровник // Вісник Хмельницького національного університету. – 2008. – №6. – С. 115 – 119.

187. Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / Г. Минцберг; пер. с англ. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 2004. – 512 с.
188. Бідняк М.Н. Організація управління: [навч. пос.] / М.Н. Бідняк. – К.: А.С.К., 2003. – 176 с.
189. Лукичева Л.И. Управление организацией: [учеб. пос.] / Л.И. Лукичева.– М.: Омега-Л, 2004. – 360 с.
190. Организация, планирование и управление в автотранспортных предприятиях: [учеб. пос. для вузов] / [под ред. М.Н. Бедняка]. – К.: Вища школа. Головное изд-во, 1980. – 304 с.
191. Рогожин С.В. Теория организации: [учеб. пос.] / С.В. Рогожин, Т.В. Рогожина. – М.: Экзамен, 2003.- 319 с.
192. Федорова Н.Н. Организационная структура управления предприятием: [учеб. пос.] / Н.Н. Федорова. – М.: КноРус, 2003. – 250 с.
193. Гончарук В. «Хозяин» бизнес-процесса / Валерий Гончарук // Менеджмент и менеджер. – 2003. – №7. – С.27 – 32.
194. Когут Ю.О. Реінжинірінг як інструмент підвищення ефективності інноваційно – інвестиційного розвитку підприємства / Ю.О. Когут // Сучасні проблеми ефективності інноваційно – інвестиційного розвитку підприємств: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 4-5 березня 2009 р. – Харків: ХДТУБА, 2009. – Ч. 1. – С. 112 – 113.