

УДК 331.5: 656.61
JEL M 12, M 21
DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-59-70

УДК 331.5: 656.61
JEL M 12, M 21
DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-59-70

Ю.О. Наврозова
к.е.н., доцент,
доцент кафедри
«Підприємництво та туризм»
Yuliana_docent@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-6106-2825

А.О. Терещенко
магістр за спеціальністю «Підприємництво,
торгівля і біржова діяльність»
nastena2410@gmail.com

Одеський національний морський університет,
Одеса, Україна

БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ КРЮЇНГОВОЇ КОМПАНІЇ: СУТНІСТЬ, КЛАСИФІКАЦІЯ І СТРУКТУРА

Анотація. Висока конкуренція, дисбаланс на світовому ринку моряків вимушує крюїнгові компанії удосконалювати методи, інструменти та технології в своїй діяльності. У такому контексті заслуговує більшої уваги процесно-орієнтований підхід управління. Метою дослідження є формулювання теоретичних аспектів сутності поняття «бізнес-процес крюїнгової компанії», класифікації бізнес-процесів та надання практичних рекомендацій щодо розподілу відповідальності за відповідні бізнес-процеси.

У результаті проведеного дослідження було визначено сутність бізнес-процесів крюїнгової компанії та запропоновано їх класифікацію. До основних бізнес-процесів відносяться процеси поточної діяльності крюїнгової компанії, результатом чого є надання посередницьких послуг з працевлаштування моряків за вимогами судновласників і Міжнародної конвенції ПДНВ: пошук та підбір кадрів, найм моряків, підготовка та оформлення передпосадовчих документів, оформлення документів прапору, надання кандидата судновласнику, відправлення моряків на судна, комплектування екіпажу, оцінка кадрів.

За основними бізнес-процесами визначено відповідальних та запропоновано показники результативності процесу. Так, результативність бізнес-процесу «Найм персоналу» рекомендується визначати за показниками відсотка виконання замовлення принципала, витрат та часу замовлення принципала, кількості помилок, допущених при наймі моряків, рівня їх списання.

Автором наведено структуру одного з найважливіших бізнес-процесів – найму персоналу, що складається з декількох процесів, починаючи від реєстрації заявки від судновласника та завершуючи звітуванням про роботу моряка за контрактом та плануванням подальшої співпраці.

Ключові слова: бізнес-процес, крюїнгова компанія, відповідальність, результативність, найм моряків.

Ю.А. Наврозова
к.э.н., доцент,
доцент кафедры
«Предпринимательство и туризм»

А.О. Терещенко
магистр по специальности
«Предпринимательство, торговля
и биржевая деятельность»

Одесский национальный морской университет,
Одесса, Украина

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КРЮИНГОВОЙ КОМПАНИИ: СУЩНОСТЬ, КЛАССИФИКАЦИЯ И СТРУКТУРА

Аннотация. Высокая конкуренция, дисбаланс на мировом рынке моряков вынуждает крюинговые компании совершенствовать методы, инструменты и технологии в своей деятельности. В таком контексте заслуживает большего внимания процессно-ориентированный подход управления. Целью исследования является формулирование теоретических аспектов сущности понятия «бизнес-процесс крюинговой компании», классификации бизнес-процессов и предоставления практических рекомендаций по распределению ответственности за соответствующие бизнес-процессы.

В результате проведенного исследования определена сущность бизнес-процессов крюинговой компании и предложена их классификация. К основным бизнес-процессам относятся процессы текущей деятельности крюинговой компании, результатом чего является предоставление посреднических услуг по трудоустройству моряков по требованиям судовладельцев и Международной конвенции ПДНВ: поиск и подбор кадров, найм моряков, подготовка и оформление предпосадовочных документов, оформление документов флага, предоставление кандидата судовладельцу, отправление моряков на суда, комплектование экипажа, оценка кадров.

По основным бизнес-процессам определены ответственные и предложены показатели результативности процесса. Так, результативность бизнес-процесса «Найм персонала» рекомендуется определять по показателям процента выполнения заказа принципала, расходов и времени заказа принципала, ошибок, допущенных при найме моряков, уровня их списания.

Автором приведена структура одного из важнейших бизнес-процессов – найма персонала, состоящего из нескольких процессов, начиная от регистрации заявки от судовладельца и заканчивая отчетностью о работе моряка по контракту и планированию дальнейшего сотрудничества.

Ключевые слова: бизнес-процесс, крюинговая компания, ответственность, результативность, найм моряков.

UDC 331.5: 656.61

JEL M 12, M 21

DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-59-70

Yu. Navrozova

*PhD in Economics, Associate professor,
Department «Entrepreneurship & tourism»,
yuliana_docent@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-6106-2825*

A. Tereshchenko

*Master in Entrepreneurship, trade and exchange activity
nastena2410@gmail.com*

Odessa national maritime university, Odessa, Ukraine

CREWING COMPANY BUSINESS PROCESSES: ESSENCE, CLASSIFICATION AND STRUCTURE

Abstract. *According to various estimates, the number of employed Ukrainian seafarers is 115-190 thousand. About 400 crewing agencies and companies are registered in Ukraine, of which 270 are in Odessa. They are the main employers of seafarers.*

High market competition, imbalance in the global seafarers market forces crewing companies to improve management methods, tools and technologies in their activities. In this context, a process-oriented management approach deserves more attention. The study aims to formulate theoretical aspects of the essence of the concept of «business process of a crewing company», classify business processes and provide practical recommendations on the allocation of responsibility for relevant business processes. To achieve the goal, the article posed and solved the tasks: to determine the essence of the business process of a crewing company, to propose a classification of business processes, to allocate responsibility for processes in a crewing company, and to determine process performance indicators.

As a result of the study, the essence of the business processes of the crewing company was determined and their classification was proposed. The main business processes include the current activities of the crewing company, which results in the provision of mediation services for seafarers employment of according to shipowners and the STCW 78/95 ISM, ISPS, IMO requirements: sourcing, recruitment, selection of seafarers, employing seafarers, paperwork for the crew for embarkation/disembarkation, flag documents preparation, the departure of seafarers to ships, staff assessment.

According to the main business processes, those responsible were identified and performance indicators for the process were proposed. It is recommended to determine the effectiveness of the «Seafarers' employment» business process by indicators of the principal's requests completion percentage, expenses and principal's request completion time, mistakes made when employing seafarers, and the level of discharge seafarers.

The author presents the structure of one of the most important business processes – Seafarers' employment, which consists of several processes, from the registration of an application from a shipowner to reporting on the seaman work on board a under a contract and planning further cooperation.

Keywords: *business process, crewing company, responsibility, performance, employing seafarers.*

Постановка проблеми. За різними оцінками кількість працевлаштованих українських моряків складає 115-190 тис. осіб. Щорічно вони інвестують в економіку України близько 1,4 млрд. дол. [1]. Їх працевлаштуванням займається близько 400 кріюінгових агентств і компаній, зареєстрованих в Україні, з них 270 знаходяться в Одесі [2]. Лідерами кріюінгового ринку останні роки є Marlow Navigation Ukraine, MSC Ship-

management Ltd і V. Ships Ukraine (рис. 1). У 2018 році за показником кількості працевлаштованих українських моряків українською компанією на першому місці опинилася Marlow Navigation Ukraine (9852 моряка), іноземною компанією – MSC Shipmanagement Ltd (4267) [3]. У підсумку це складає близько 10 % усього українського ринку працевлаштування моряків.

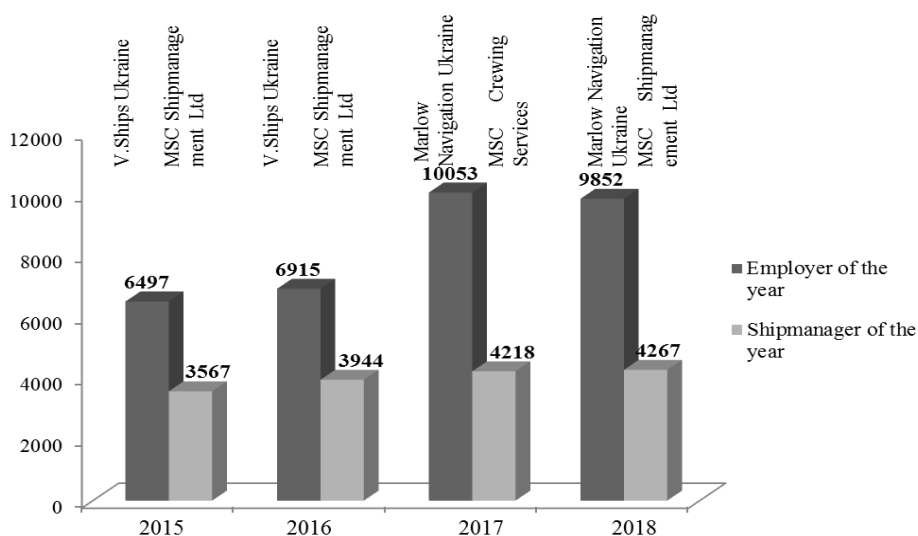


Рис. 1. Лідери українського рейтингу кріюінгових компаній

Джерело: побудовано авторами за [3]

Висока конкуренція на внутрішньому, так і зовнішньому ринках як за кваліфікованого моряка, так і надійного судновласника, дисбаланс на світовому ринку моряків вимушує кріюінгові компанії удосконалювати методи, інструменти та технології в своїй діяльності. У такому контексті заслуговує більшої уваги процесно-орієнтований підхід управління.

Огляд останніх досліджень та публікацій. Сутності бізнес-процесів, їх класифікації присвячено ба-

гато іноземних та вітчизняних досліджень [4-11]. На морському транспорті ці питання розглядалися Капітановим В.П. [12], у портовій діяльності Онешко С.В. [13]. Специфічність бізнес-процесів кріюінгових компаній та процес управління ними розглядалися українськими та іноземними вченими в роботах [14-19]. Бундюком Р.А. визначені бізнес-процеси управління персоналом кріюінгового підприємства [15]. На основі певних цільових установок дослідни-

ком були виділені такі бізнес-процеси: кадрове забезпечення, використання і оцінка кадрів, розвиток кадрів, розрахунок доходів моряка і витрат судноплавної компанії, забезпечення умов праці та соціального захисту, забезпечення трудових і правових відносин [14]. Така класифікація може бути застосована для кріюінгових підрозділів судноплавної компанії.

У такому ж ключі виділені специфічні бізнес-процеси служби технічної експлуатації флоту судноплавної компанії з обслуговування моряків. До них автор відносить виконання і контроль процесів працевлаштування та експлуатації моряків, а також їх звільнення; підтримання взаємодії з міжнародними кріюінговими агентствами з підтримки баз даних з характеристиками моряків; пошук кваліфікованого персоналу для заповнення вакантних позицій; відстеження сертифікатів, ліцензій, кваліфікаційних свідоцтв, рівня компетенцій та досвіду, термінів і умов дії контрактів по найму; підготовка до виплати заробітної плати працівникам агентств, що налічується по тарифам у різних портах світу; оцінка старанності окремих членів екіпажу; виявлення невідповідностей в розподілі часу на роботу і відпочинок в надзвичайних ситуаціях відповідно до діючих інструкцій; контроль суми готівки на борту судна, необхідних для видачі авансу і закупівель в іноземних портах спеціального робочого одягу, інструменту та ін. [12].

Костира І.О. ототожнює бізнес-процеси кріюінгової компанії з процедурами системи менеджменту якості, сертифікованої за міжнародним стандартом ISO 9001: 2008, а саме процедури «Управління докумен-

тами і даними», «Управління звітними документами за якістю», «Внутрішні перевірки», «Управління невідповідною послугою», «Коригувальні та запобіжні дії», «Аналіз заявок», «Постановка моряків на облік в базу даних компанії», «Найм моряків», «Дії в Надзвичайній ситуації», «Перевірка стану персональних файлів моряків» і «Аналіз невідповідної послуги» [16]. Системи управління бізнес-процесами і управління системою якості тісно взаємопов'язані, але вважаємо за необхідне виділяти основні бізнес-процеси компанії. Крім того, вже впроваджується стандарт ISO 9001: 2015 [20], який містить деякі відмінності від попереднього, наприклад, доцільно впроваджувати процедури «Дії з обробки ризиків і реалізації можливостей», «Визначення і управління знаннями, наявними в організації». В основі розробленого ланцюга якості кріюінгової послуги згідно до процесного підходу, як одного з 7 принципів менеджменту якості, закладені бізнес-процеси кріюінгової компанії, але без їх деталізації [21].

Авторами у роботі [18] запропонований методичний підхід, що взаємопов'язує управління ефективністю кріюінгової компанії та ефективність (перспективність, прибутковість) моряка. Але безпосередньо процесний підхід залишився поза увагою дослідників. Забезпечення ефективності кріюінгової компанії можливо за рахунок оптимізації її бізнес-процесів. Тому важливим завданням є визначення ключових бізнес-процесів кріюінгової компанії та показників їх результативності.

Завдання дослідження. Метою дослідження є формулювання теоретичних аспектів сутності понят-

тя «бізнес-процес крьюінгової компанії», класифікації бізнес-процесів та надання практичних рекомендацій щодо розподілу відповідальності за відповідні бізнес-процеси. Для досягнення мети у статті поставлені та вирішені завдання: визначити сутність бізнес-процесу крьюінгової компанії, запропонувати класифікацію бізнес-процесів, розподілити відповідальність за процеси в крьюінговій компанії та визначити показники результативності процесу.

Основний матеріал дослідження. Під бізнес-процесом крьюінгової компанії пропонується розуміти систематизоване послідовне виконання дій (процедур, функцій), метою яких є якісне та ефективне надання крьюінгових послуг для клієнтів (моряків і судновласників) і (або) якісного виконання інших дій для забезпечення ефективності крьюінгової компанії в цілому.

Перелік послуг варіюється в залежності від форми посередництва – «чистий» крьюінг, крьюінг-менеджмент або представництво судноплавної компанії. Відмінностям та особливостям вказаним формам присвячено достатньо праць [14; 16-17; 19].

Підсумовуючи проаналізоване, з урахуванням особливостей крьюінгової діяльності, до бізнес-процесів відносяться:

- визначення потреби у плавскладі;
- підбір, відбір та оцінка плавскладу;
- найм персоналу;

- оформлення передпосадочних документів;
- відправлення моряка у рейс;
- контроль за термінами дії документів моряка на борту судна;
- фінанси моряка і витрати компанії;
- створення бази даних;
- співробітництво з судновласниками;
- маркетинг;
- моніторинг зовнішнього середовища;
- навчання персоналу тощо.

Для крьюінгової компанії пропонується виділяти чотири укрупнені групи бізнес-процесів (рис. 2):

- основні бізнес-процеси (процеси поточної діяльності крьюінгової компанії, результатом чого є надання посередницьких послуг з працевлаштування моряків за вимогами судновласників): пошук та підбір кадрів, найм моряків, підготовка та оформлення передпосадочних документів, оформлення документів прапора, надання кандидата судновласнику, відправлення моряків на судна, комплектування екіпажу, контроль за термінами дії документів моряків на борту судна, оцінка кадрів;
- обслуговуючі бізнес-процеси (процеси, що забезпечують ресурсами всі бізнес-процеси крьюінгової компанії): маркетинг, юридичне забезпечення, бухгалтерський облік, матеріально-технічне забезпечення, управління крьюінг-менеджерами, інспекторами;
- бізнес-процеси управління: планування, організація, координація,

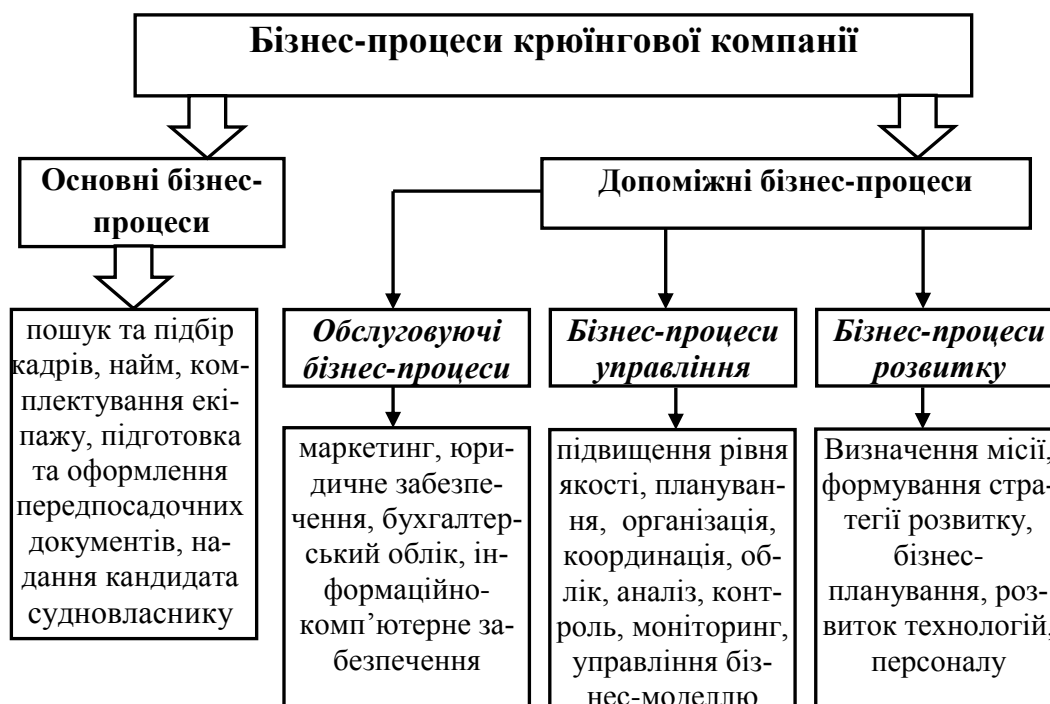


Рис. 2. Бізнес-процеси кріюінгової компанії

Джерело: розробка авторів з урахуванням [4; 5]

облік, аналіз, контроль, вдосконалення процесів управління і контролю; моніторинг, підвищення рівня якості, управління ресурсами, бізнес-моделлю;

- бізнес-процеси розвитку: визначення місії, формування стратегії розвитку, розвиток технологій, у тому числі інформаційних, розвиток та навчання персоналу тощо.

У таблиці 1 представлено перелік ключових процесів, рекомендований для кріюінгової компанії, і розподіл відповідальності за них.

Слід відмітити ключовий та один з найважливіших бізнес-процесів – найм персоналу, сутність якого полягає в підборі, організації та своєчасному комплектуванні морських суден кваліфікованим, компетентним і медично-придатним персо-

налом у відповідності до вимог судовласника і Міжнародної конвенції ПДНВ.

У здійсненні цього процесу беруть участь: директор, керівник кріюінгового відділу, старший кріюінг-менеджер, менеджер з підбору персоналу, фахівці по кадрах, інспектори з урахування штатного розкладу окремої кріюінгової компанії. Структура цього бізнес-процесу включає декілька підпроцесів, починаючи від реєстрації заявки від судовласника та завершуючи звітуванням про роботу моряка за контрактом та плануванням подальшої співпраці. У таблиці 2 представлені функції цих відповідальних і вхідні документи, які використовуються ними.

Таблиця 1

Розподіл відповідальності за основні бізнес-процеси
в круїнговій компанії

Найменування процесу	Відповідальний за процес	Показники результативності процесу
Укладання контрактів з судновласниками	Директор	Підвищення повноти вимог до показників якості послуг Зростання заробітної плати моряків Зменшення часу на погодження умов та вимог контракту
Пошук кадрів	Менеджер з підбору персоналу Фахівці по кадрах	Зростання відсотка виконання плану з пошуку кадрів Зниження витрат на залучення одного потенційного кандидата Зниження питомих витрат знайдених моряків з розрахунку на кожне джерело залучення
Постановка моряка на облік і в базу даних	Старший менеджер з підбору персоналу, Менеджер з підбору персоналу Фахівці по кадрах	Зменшення кількості помилок, допущених при оформленні документів (за результатами перевірок) Зростання кількості моряків, особливо офіцерського складу в основній та резервній базах
Найм моряків	Директор Старший круїнг-менеджер Менеджер з підбору персоналу Фахівці по кадрах	Зростання відсотка виконання замовлення (перспективного плану) принципала Зниження витрат на виконання замовлення принципала Зниження часу виконання замовлення принципала Зменшення кількості помилок, допущених при наймі моряків (за результатами перевірок та інформації від судновласників) Зниження рівня списання моряків
Організація доставки змінного екіпажу в порт прибуття судна	Менеджер з підбору персоналу	Зниження вартості доставки Зниження часу доставки Зниження рівня ризику доставки
Оформлення передпосадочних документів	Фахівці по кадрах	Зменшення кількості помилок, допущених при оформленні документів

Джерело: складено авторами з використанням [15; 16]

Таблиця 2

Функції та вхідні документи основних працівників круїнгової компанії

Відповідальний	Функції	Вхідні документи
Спеціаліст по кадрам	Реєстрація та аналіз заявки	- заявка судовласника
Менеджер з підбору персоналу	Попередній підбір моряків	- персональні файли моряків, у т.ч. тести профпридатності; - анкети
Менеджер з підбору персоналу	Попередня співбесіда по телефону	- інформація стосовно наявності/ відсутності моряка, згоди/ незгоди приступити до роботи
Старший менеджер з підбору персоналу	Співбесіда в офісі, перевірка документів	- робочі морські документи; - інформація щодо відповідності документів
Спеціаліст по кадрам	Відправлення даних по кандидатах судовласнику	- анкети
Менеджер з підбору персоналу	Підтвердження/ не підтвердження моряка судовласником	- інформація від судовласника щодо підтвердження/ не підтвердження моряка
Спеціаліст по кадрам	Спрямування підтверджених кандидатів на медичне освідчення, тест на алкогольну та наркотичну залежність, можливе на додаткові тренажерні курси	- скан-копії отриманих освідчень, довідок, сертифікатів
Спеціаліст по кадрам	Остаточне погодження кандидатури з судовласником	- письмове погодження судовласника
Спеціаліст по кадрам	Погодження з судовласником країни та дати зміни екіпажу	- письмове погодження судовласника
Спеціаліст по кадрам	Оформлення в'їзної візи	- віза за допомогою послуг постачальника
Спеціаліст по кадрам	Замовлення та контроль сплати квитків	- платіжні документи бухгалтерії; - квитки
Директор	Підписання договору	- договір

Продовження табл. 2

Відповідальний	Функції	Вхідні документи
Директор	Підписання суднової ролі	- суднова роль
Старший менеджер з підбору	Інструктаж щодо поїздки (країна, дата, місце зустрічі, ім'я агента)	- оригінали договору, суднової ролі, квитки, паспорт з візою, роздрукована копія маршруту перельоту, адреса та телефон агента
Спеціаліст по кадрам	Введення інформації в базу даних	- копії договорів
Директор	Контроль отримання агентської винагороди	- контракт і договір
Менеджер з підбору персоналу	Отримання та введення в базу даних звіту про роботу моряка	- відгук капітана /старшого механіка про роботу моряка
Менеджер з підбору персоналу	Планування подальшої роботи моряка (при позитивному відгуку)	- відгук капітана / старшого механіка про роботу моряка

Джерело: власна розробка авторів

Висновки. У результаті проведеного дослідження було визначено сутність бізнес-процесів кріюінгової компанії та запропоновано їх класифікацію. До основних бізнес-процесів відносяться процеси поточної діяльності кріюінгової компанії, результатом чого є надання посередницьких послуг з працевлаштування моряків за вимогами судновласників і Міжнародної конвенції ПДНВ: пошук та підбір кадрів, найм моряків, підготовка та оформлення передпосадочних документів, оформлення документів прапора, надання кандидата судновласнику, відправлення моряків на судна, комплектування екіпажу, контроль за термінами дії документів моряків на борту судна, оцінка кадрів.

За основними бізнес-процесами визначено відповідальних та запропоновано показники результативності процесу. Так, результатив-

ність бізнес-процесу «Найм персоналу» рекомендується визначати за показниками відсотка виконання замовлення (перспективного плану) принципала, витрат та часу замовлення принципала, кількості помилок, допущених при наймі моряків, рівня їх списання.

Автором наведено структуру одного з найважливіших бізнес-процесів – найм персоналу, що складається з декількох процесів, починаючи від реєстрації заявки від судновласника та завершуючи звітуванням про роботу моряка за контрактом та плануванням подальшої співпраці.

Класифікація бізнес-процесів, їх структурування дозволить розробити методичний підхід до оцінки ефективності управління бізнес-процесами кріюінгової компанії, що планується в подальших дослідженнях.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Национальный морской рейтинг Украины: Работодатель года – 2015 // Порты Украины. URL: <https://ports.com.ua/news/natsionalnyy-morskoy-reyting-ukrainy-rabotodatel-goda-2015>
2. Официальный сайт «Вестник круинга». URL: https://ukrcrewing.com.ua/agency/p1?a_country=231&a_city=10542&on_page=30
3. Национальный морской рейтинг Украины // Порты Украины. URL: <http://rating.portsukraine.com/node/245>
4. Денисенко Л.О., Шацька С.Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації // Ефективна економіка, № 11, 2012. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1558>
5. Костіна О.М. Діагностика та управління бізнес-процесами в контексті антикризового управління підприємством // Економіка і суспільство. Випуск # 10 / 2017. С. 287-297
6. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Реструктуризация предприятий и компаний. М.: Экономика, 2001. 456 с.
7. Портер М. Стратегия конкуренции. Методика анализа отраслей и деятельности конкурентов: Пер. с англ. К.: Основы, 1998. 262 с.
8. Тельнов Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Комплексная методология. М.: Финансы и статистика, 2004. 320 с.
9. Харрингтон Д., Эсселинг К.С., Нимвеген Х. Ван. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация. СПб: Азбука Бмикро, 2002. 328 с.
10. Davenport T.H. & Short J.E. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign // Sloan Management Review, 1993. 274 p.
11. Deming W. E. Quality, productivity, and competitive position. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. 373.
12. Капитанов В.П. Бизнес процессы в судоходной компании и процесс управления: Монография. Одесса: КУПРИБЕНКО СВ, 2017. 120 с.
13. Онсико С.В. Економічні основи управління експлуатаційними витратами портового оператора: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04; Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України. Одеса, 2015. 212 с.
14. Бундюк Р.А. Формування комплексної системи управління плавскладом судноплавної компанії: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04; Київ. держ. акад. вод. трансп. ім. гетьмана Петра Конашевича -Сагайдачного. К., 2013. 20 с.
15. Бундюк Р.А. Определение бизнес-процессов управления персоналом круингового предприятия // Труды Одесского политехнического университета, 2009, вып. 1(31). С. 231-234
16. Костыря И.А. Генезис и современные тенденции развития круинговых услуг для морского сегмента рынка труда: дис. ... канд-та екон. наук: 08.00.05. Санкт-Петербург, 2017. 157 с.
17. Пасюк Е.Д. Механизм повышения эффективности услуг, оказываемых круинговыми компаниями на морском рынке труда: автореф. дис. на соискание науч. степени канд. екон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг), экономика труда». Санкт-Петербург, 2008.

18. Grebennyk Natalia, Navrozova Yuliia, Danchenko Oleksiy, Jakubek Peter. *Methodical approaches to the management of the crewing company efficiency* // *Economic Annals-XXI*. 2019, Vol. 177 Issue 5/6, P. 114-125.
19. Angelos A., Menelaou. *Crew Management Administrative Processes and Information Technology Tools Aiming at Improving Productivity and Quality of Work – The Case of Marlow Navigation* / Institute for Work Based Learning Middlesex University. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/17301563.pdf>
20. *Международный стандарт ISO 9011:2015. Системы менеджмента качества – Требования*. 5-е изд. / Перевод А. Горбунова, 2015. 28 с.
21. Наврозова Ю.О., Свершук Л.О. *Сутність якості крьюінгової послуги* // *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*, 2017. 3 (60). С. 116-130. URL: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2017-3-116-130>

REFERENCES

1. *Natsionalnyi morskoy reyting Ukrainyi: Rabotodatel goda – 2015* [National Marine Rating of Ukraine: Employer of the Year 2015]. *Portyi Ukrainyi – Ports of Ukraine*. Retrieved from <https://ports.com.ua/news/natsionalnyy-morskoy-reyting-ukrainy-rabotodatel-goda-2015> [in Russian].
2. *Ofitsialnyi sayt «Vestnik kryuinga»* [Official website of «Crewing Bulletin»]. Retrieved from https://ukrcrewing.com.ua/agency/p1?a_country=231&a_city=10542&on_page=30 [in Russian].
3. *Natsionalnyi morskoy reyting Ukrainyi* [National Marine Rating of Ukraine]. *Portyi Ukrainyi – Ports of Ukraine*. Retrieved from: <http://rating.portsukraine.com/node/245> [in Russian].
4. Denysenko, L.O. & Shatska, S.Ie. (2012). *Kontseptualni zasady klasyfikatsii biznes-protsesiv, yak osnovy formuvannia biznes-systemy orhanizatsii* [Conceptual principles of classification of business processes as the basis for the formation of the business system of the organization]. *Efektivna ekonomika – Efficient economy*, № 11. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1558> [in Ukrainian].
5. Kostina, O.M. (2017). *Diahnostyka ta upravlinnia biznes-protsesamy v konteksti antykrizovoho upravlinnia pidpriemstvom* [Diagnosis and management of business processes in the context of enterprise crisis management]. *Ekonomika i suspilstvo – Economy and society*, 287-297 [in Ukrainian].
6. Mazur, I.I. & Shapiro, V.D. (2001). *Restrukturizatsiya predpriyatiy i kompaniy* [Restructuring of enterprises and companies]. M.: *Ekonomika*, 456 [in Russian].
7. Porter M. (1998). *Stratehiia konkurentsii. Metodyka analizu haluzei i diialnosti konkurentiv* [Competition strategy. Methods of analysis of industries and activities of competitors]. K.: *Osnovy*, 262 [in Ukrainian].
8. Telnov, Yu.F. (2004). *Reinzhiniring biznes-protsessov. Kompleksnaya metodologiya* [Business Process Reengineering. Integrated methodology]. M.: *Finansyi i statistika*, 320 [in Russian].
9. Harrington, D., Esseling, K.S. & Nimvegen, H. Van. (2002). *Optimizatsiya biznes-protsessov. Dokumentirovanie, analiz, upravlenie, optimizatsiya* [Optimization of business processes. Documentation, analysis, management, optimization]. SPb: *Azbuka Bmikro*, 328 [in Russian].
10. Davenport, T.H. & Short, J.E. (1993). *The New Industrial Engineering: Information Technology and Busyness Process Redesign* // *Sloan Management Review*, 274 p.
11. Deming, W.E. *Quality, productivity, and competitive position*. Cambridge, MA: *Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study*, 1982. 373.

12. Kapitanov, V.P. (2017). *Biznes protsessyi v sudohodnoy kompanii i protsess upravleniya* [Shipping company business processes and management process]. Odessa: KUPRIENKO SV, 120 [in Russian].
13. Onieshko, S.V. (2015). *Ekonomichni osnovy upravlinnia ekspluatatsiynymy vytratamy portovoho operatora* [Economic Basics of Port Operator Operational Cost Management]: dys. ... kand. ekon. nauk: 08.00.04; Instytut problem rynku ta ekonomiko-ekolohichnykh doslidzhen NAN Ukrainy. Odesa, 212 [in Ukrainian].
14. Bundiuk, R.A. (2013). *Formuvannia kompleksnoi systemy upravlinnia plavskladom sudnoplavnoi kompanii* [Formation of a comprehensive system for managing of crew personal a shipping company]: avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk: 08.00.04; Kyiv. derzh. akad. vod. transp. im. hetmana Petra Konashevycha -Sahaidachnoho. K., 20 [in Ukrainian].
15. Bundyuk, R.A. (2009). *Opređenje biznes-protsessov upravleniya personalom kryuingovogo predpriyatiya* [Definition of business processes for personnel management of a crewing enterprise]. *Trudy Odesskogo politehnicheskogo universiteta – Works of Odessa Polytechnic University*, 1(31), 231-234 [in Russian].
16. Kostvirya, I.A. (2017). *Genezis i sovremennyye tendentsii razvitiya kryuingovyih uslug dlya morskogo segmenta ryinka truda* [Genesis and current trends in the development of crewing services for the marine segment of the labor market]: dis. ... kand-ta ekon. nauk: 08.00.05. Sankt-Peterburg, 157 [in Russian].
17. Pasyuk, E.D. (2008). *Mechanisms to improve the efficiency of services provided by the crewing companies in the maritime labor market* [The mechanism for improving the efficiency of services provided by crewing companies in the maritime labor market]: avtoref. dys. ... cand. eco sciences; St. Petersburg. 18, 784 [in Russian].
18. Grebennyk, Natalia; Navrozova, Yuliia; Danchenko, Oleksiy & Jakubek, Peter (2019). *Methodical approaches to the management of the crewing company efficiency*. *Economic Annals-XXI*, Vol. 177 Issue 5/6, 114-125.
19. Angelos A., Menelaou. *Crew Management Administrative Processes and Information Technology Tools Aiming at Improving Productivity and Quality of Work – The Case of Marlow Navigation / Institute for Work Based Learning Middlesex University*. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/17301563.pdf>
20. *Mezhdunarodnyiy standart ISO 9011:2015 (2015). Sistemyi menedzhmenta kachestva – Trebovaniya* [International standard ISO 9011: 2015. Quality Management Systems – Requirements] / Perevod A. Gorbunova, 28 [in Russian].
21. Navrozova, Yu. & Svershok, L. (2017). *Sutnist yakosti kriuinovoi posluhy. Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannia na transporti – Development of management and entrepreneurship methods on Transport*, (3 (60), 116-130. Retrieved from <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2017-3-116-130> [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редакції 19.02.2020

Посилання на статтю: Наврозова Ю.О., Терещенко А.О. Бізнес-процеси кріюінгової компанії: сутність, класифікація і структура // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць, 2020. № 1 (70). С. 59-70. DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-59-70.

Article received 19.02.2020

Reference a JournalArtic: Navrozova, Yu. & Tereshchenko, A. (2020). Crewing company business processes: essence, classification and structure. *Development of management and entrepreneurship methods on transport*, 1 (70), 59-70. DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-59-70.