

УДК 006.83:656.2

**ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

кандидат економічних наук, доцент, Каличева Н. Є.,

Мельник О. А., Рубльов О. В.

Український державний університет залізничного транспорту, Харків,
Україна

Стаття присвячена питанням формування системи управління якістю на підприємствах транспортної сфери, в тому числі й залізничного транспорту. Визначено, що процес управління якістю для залізничного транспорту має бути цільовим та довготривалим і враховувати особливості функціонування галузі в сучасних умовах господарювання. Досліджено, що формування споживчих якостей транспортних послуг впливає на розвиток підприємства та галузі в умовах ринкової економіки за рахунок створення конкурентоспроможного товару. Зазначено, що персонал підприємств залізничного транспорту має значний вплив на формування та розвиток системи управління якістю.

Ключові слова: залізничний транспорт, транспортна послуга, управління, якість, обслуговування, перевізний процес, конкурентоспроможність

Каличева Н. Е., Мельник О. А., Рублев О. В. Особенности формирования системы управления качеством на железнодорожном транспорте в современных условиях / Украинский государственный университет железнодорожного транспорта, Украина, Харьков

Статья посвящена вопросам формирования системы управления качеством на предприятиях транспортной сферы, в

том числе и железнодорожного транспорта. Определено, что процесс управления качеством для железнодорожного транспорта должно быть целевым и долгосрочным и учитывать особенности функционирования отрасли в современных условиях хозяйствования. Доказано, что формирование потребительских качеств транспортных услуг влияет на развитие предприятия и отрасли в условиях рыночной экономики за счет создания конкурентоспособного товара. Отмечено, что персонал предприятий железнодорожного транспорта имеет значительное влияние на формирование и развитие системы управления качеством.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, транспортная услуга, управление, качество, обслуживание, перевозочный процесс, конкурентоспособность

Kalicheva N. E., Melnik O. A., Rublov O. V. Features of the formation of a quality management system in railway transport in modern conditions/ Ukrainian state university of railway transport, Ukraine, Kharkiv

The article is devoted to the formation of a quality management system at transport enterprises, including railway transport. It is determined that the process of quality management for rail transport should be targeted and long-term and take into account the specifics of the functioning of the industry in the current conditions of management. It is proved that the formation of consumer qualities of transport services affects the development of the enterprise and industry in a market economy through the creation of a competitive product. It was noted that the personnel of the railway transport enterprises have a significant influence on the formation and development of the quality management system.

Keywords: railway transport, transport service, management, quality, service, transportation process, competitiveness

Вступ. Для того щоб бути конкурентоспроможним на ринку, вітчизняний залізничний транспорт має переформовувати стратегічні вектори розвитку на роботу в міжнародних стандартах з урахуванням запитів споживачів через систему «виробництво – розподіл - збут» [1], тим більше, що поняття якості транспортної послуги, незважаючи на досить широке висвітлення в науковій літературі, а саме в роботах Диканя В. Л., Матвєєвої А., Зоріної О. І., Кірдіної О. Г., Устенко М. О. та ін. [2-6], є досить суб'єктивним та обмеженим. Адже кожен споживач висуває до перевізного процесу свої власні вимоги, які в своїй більшості є суб'єктивними. А на даний час, на жаль, в системі управління залізничною галуззю досить мало приділяють увагу таким основним показникам конкурентоспроможності транспорту як швидкість, безпека, надійність, збереження товарного виду, час доставки, вантажопідйомність, маневреність, тривалість простою порожньої тари, тощо. І жодна служба не несе повну відповідальність за дотримання всіх перерахованих вище показників разом.

Формулювання мети статті та завдань. Визначення особливостей формування та розвитку системи управління якістю для залізничного транспорту в сучасних умовах ведення господарської діяльності.

Виклад основного матеріалу. Проблема підвищення якості виготовленої продукції чи наданих послуг потребує комплексного підходу, що виражається у формуванні та реалізації системи управління якістю через так звану «п'яту якість», яка охоплює всі процеси створення, реалізації, споживання та утилізації товару. Тож, процес управління якістю на сучасних підприємствах є досить

складною управлінською функцією, яка необхідна для створення конкурентоспроможної продукції за рахунок управління та контролю за всіма основними, допоміжними й обслуговуючими процесами, зниження рівня витрат, в тому числі й ресурсних, створення умов для досягнення економічної стабільності, охорони навколишнього середовища, покращення споживчих та технічних характеристик товарів чи послуг, тощо.

Відповідно до досліджень провідних вчених [2, 7, 8] сучасне управління якістю ґрунтується на таких положеннях:

- застосовувати при управлінні та прийнятті господарських рішень дієвими практичними рішеннями, які використовуються в світі, із врахуванням специфіки діяльності підприємства;

- проводити ретельний аналіз всіх виробничих та управлінських операцій перед їх впровадженням;

- звільнитися від всього зайвого, що шкодить виробничій та управлінській діяльності.

Взагалі-то, виготовлення якісної продукції та надання послуг із найвищим рівнем сервісу сприяє не лише ефективному розвитку підприємства, а й галузі, регіону та й всієї національної економіки. Тому першочерговим завданням держави в сфері створення конкурентоспроможного товару має бути впровадження дієвих механізмів щодо удосконалення системи якості за рахунок введення нових норм і стандартів, відповідних міжнародним вимогам, та суворий контроль за їх дотриманням.

Також, потрібно відзначити, що управління якістю продукції є не одноразовим заходом, воно має виступати в якості довгострокового процесу постійного покращення якісних характеристик продукції та збереження навколишнього середовища. Адже сучасні світові стандарти та вимоги до товару ставлять на першу щабель у

виробничому процесі – збереження природи, як національного багатства всього людства.

На даний час управління якістю продукції досить тісно пов'язане із управлінням підприємством, адже для виготовлення якісної та конкурентної продукції мають бути задіяні всі виробничі та невиробничі структурні підрозділи підприємства. Тому, загальне управління підприємством має бути спрямоване на підтримку належного рівня якості продукції на всіх стадіях її життєвого циклу та, особливо, на стадії розробки та впровадження в широке виробництво.

Відносно управління якістю для транспортної сфери, в тому числі й для залізничного транспорту, то воно здійснюється із врахуванням специфіки діяльності підприємств транспорту, в першу чергу тому, що головним продуктом їх діяльності є перевізний процес. Тобто продукцією транспорту є послуга, яка має ряд особливостей, а саме: вона не зберігається, її неможна замінити, є невіддільною від джерела надання та непостійною за якістю, її неможливо передбачити, а судження про якість її надання є суб'єктивним [9].

Показники якості транспортного обслуговування розділяються на такі групи [10]:

- техніко-технологічні показники – стан рухомого складу, техніки, інфраструктури, інноваційність технологій, які використовуються;

- експлуатаційні показники – продуктивність вагону, середньодобовий пробіг, швидкість руху та ін.;

- показники якості обслуговування перевізного процесу – час доставки, безпека, надійність, доступність, тощо.

Взагалі, на даний час, якість транспортного обслуговування базуються на наступних положеннях:

- показники якості мають досить відносний характер, який визначається через порівняння фактичних показників з нормативними чи аналогічними;

- врахування витрат на забезпечення показників з якості відносно отриманого ефекту від їх впровадження та термінів окупності;

- дотримання технічних умов забезпечення процесу транспортування, як вантажів так і пасажирів, відповідно до нормативів;

- «далекоглядність» заходів щодо підвищення якісних показників діяльності при перевезеннях та прагнення досягти якнайкращого кінцевого результату;

- оцінка ефективності управління якістю поза транспортним процесом.

Тож, при визначенні особливостей управління якістю продукції для підприємств залізничної сфери потрібно враховувати особливості діяльності залізничного транспорту.

Як видно з усього вище зазначеного, для підприємств транспортного сектору формування дієвої системи якості має ґрунтуватися на цільовому управлінні якістю, а не на простому моніторингу, враховуючи показники стандартизації, котрі забезпечують:

- рівень екологічної безпеки наданих послуг виготовленої продукції для навколишнього середовища, взагалі, та людини – окремо;

- сумісність та взаємозалежність між технічною та інформаційною складовими;

- інноваційні підходи при забезпеченні якості продукції чи послуг;

- використання енерго- та ресурсозберігаючих технологій;

- використання універсальних одиниць виміру та їх уніфікація;
- захищеність від надзвичайних ситуацій: техногенних та природних;
- економічна та воєнна безпека, тощо.

Ще одним фактором, який впливає на формування системи управління якості на транспорті, є вплив його на конкурентоспроможність всіх підприємств за рахунок застосування різних схем доставки сировини та готових виробів, застосування різних видів транспорту, розширення меж взаємодії, збільшення кількості та дальності торгівельних зв'язків, тощо. Взагалі, удосконалення якості транспортних послуг є досить складним процесом, формування якого має відбуватися на базі відповідних до світових вимог нормативів і стандартів.

Взагалі-то, для оцінки якості транспортного обслуговування використовують переважно наступні методи:

- перший – натуральний, при виконанні якого застосовують спеціальну питому шкалу для визначення вагових коефіцієнтів різних видів показників, які потім зводять до загального (комплексного) показника;
- другий – вартісний, в основу якого покладено співвідношення натуральних показників надання транспортних послуг до витрат на них та отриманих результатів.

Тим більше, що показники якості будь-якого товару, в тому числі й послуги, розподіляються на споживчі та виробничі.

Для підприємств транспортної сфери до виробничих якісних показників відносять – продуктивність рухомого складу та тривалість різноманітних операцій, які формують перевізний процес, за рахунок вдосконалення його технологічної та експлуатаційної складової, що призводить до зниження витрат, тобто собівартості перевезення та,

можливо, ціни. Та клієнтів не цікавлять внутрішні (виробничі) показники якості підприємства, хоча зниження вартості перевезення має привернути нових споживачів. В більшості випадків вони звертають увагу швидкість, регулярність, рівень сервісу та інші показники, які й формують їх уявлення про якість транспортної послуги.

Взагалі-то, визначення споживної якості послуг транспорту, в тому числі й залізничного, є першою віхою до переходу галузі в ринкову економіку для боротьби за клієнтів та створення конкурентоспроможного товару – транспортної послуги.

На даний час світові вимоги до якості транспортних послуг базуються на стандартах ISO, в основу яких покладено дотримання стандартів, постійна перевірка всіх видів продукції на відповідність стандартів, створення умов для виробництва та реалізації якісної продукції та контроль якості.

Першочерговим виділяють моніторинг якості послуг, де за основу беруть рівень задоволення споживачів якістю наданих послуг, дослідження потреб в тих чи інших наявних послугах та нових, можливість та реальність надання нових видів послуг, а також рівень технічного та експлуатаційного обслуговування.

Ще однією значною проблемою у формуванні та реалізації дієвої системи управління якістю для підприємств транспортної галузі є відсутність кваліфікованих кадрів, досить низький рівень наявного досвіду в сфері управління якістю та відсутність дієвої державної підтримки. Це призводить до необхідності підприємствам створювати умови для ефективного впровадження системи якості, а саме:

- використовувати світові теоретичні розробки та практичні навички при запровадженні системи якості;

- проводити постійне навчання та підвищувати кваліфікацію персоналу в сфері управління якістю;

- дотримуватися міжнародних вимог та стандартів при створенні продукції чи наданні послуг;

- зацікавлювати кадри у створенні високоякісної продукції та наданні послуг на найвищому рівні, особливо для пасажирських перевезень на транспорті;

- приймати участь у державних програмах або ініціювати їх проведення щодо удосконалення системи якості;

- ініціювати зміни до нормативних, а, якщо є можливість, то й законодавчих документів в сфері якості;

- стимулювати удосконалення системи управління якістю, тощо.

Висновки. Специфіка діяльності залізничного транспорту така, що рівень якості наданих послуг визначає споживач, як для вантажних, так і для пасажирських перевезень. Тому якість надання послуг в залізничній сфері залежить, як від стану рухомого складу та інфраструктури, так і від управління перевізним процесом та рівня сервісу за рахунок чіткої взаємодії між технічною, експлуатаційною та обслуговуючою складовими залізничного транспорту – інфраструктурою, рухомим складом, процесом управління перевезеннями, комерційною та маркетинговими службами, тощо за рахунок здійснення роботи зі споживачами різних видів залізничних послуг, їх обслуговування не лише в процесі надання транспортних послуг, а й до та після здійснення перевезення, додаткові послуги інформаційного та обслуговуючого характеру.

Література:

1. Кучерук Г. Ю. *Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: монографія*/ Г. Ю. Кучерук. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
2. Дикань В. Л. *Забезпечення конкурентоспроможності підприємств: підручник* / В. Л. Дикань, Ю. Т. Боровик, О. М. Полякова, Ю. М. Уткіна. – Х.: УкрДАЗТ, 2012. – 415 с.
3. Матвєєва А. *Ринок транспортних послуг: поняття, учасники та об'єкти* / А. Матвєєва // *Вісник Академії правових наук України*. - 2011. - № 1(64). - С. 135-143.
4. Зоріна О. І. *Оцінка конкурентоспроможності транспортної послуги* / О. І. Зоріна, О. В. Сиволовська // *Вісник економіки транспорту і промисловості*. - 2013. - Вип. 42. - С. 288-292.
5. Кірдіна О. Г. *Регіональний ринок транспортних послуг: проблеми функціонування та завдання регулювання* / О. Г. Кірдіна // *Вісник економіки транспорту і промисловості*. - 2012. - Вип. 39. - С. 43-48.
6. Устенко М. О. *Логістичні технології як фактор забезпечення якості обслуговування споживачів транспортних послуг*/ М. О. Устенко, В. С. Івашкевич // *Вісник економіки транспорту і промисловості*. - 2018. - № 61. - С. 95-102.
7. Векслер Е. М. *Менеджмент якості. навчальний посібник* / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич / під заг. Ред.. Е. М. Векслера. – К.: “ВД “Професіонал”, 2008. – 320 с.;
8. Голдсмиг Дж. А. *Качество – единое целое* / Дж. А. Голдсмиг // *Стандарты и качество*. – 1990. – №10. – С. 3.;
9. Каличева Н. Є. *Переваги залізничного транспорту на ринку транспортних послуг* / Н. Є. Каличева // *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. - 2013. - Вип. 3. - С. 137-146

10. Мукмінова Т. А. Стандарти як основа конкурентоспроможності / Т. А. Мукмінова, О. П. Ткачен-ко // *Залізн. трансп. України.* – 2004. – № 6. – С. 25–28

References:

1. Kucheruk H. Yu. *Yakist transportnykh posluh: upravlinnia, rozvytok ta efektyvnist: monohrafiia*/ H. Yu. Kucheruk. – K.: DETUT, 2011. – 208 s.
2. Dykan V. L. *Zabezpechennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv: pidruchnyk* / V. L. Dykan, Yu. T. Borovyk, O. M. Poliakova, Yu. M. Utkina. – Kh.: UkrDAZT, 2012. – 415 s.
3. Matvieieva A. *Rynok transportnykh posluh: poniattia, uchasnyky ta ob'iekty* / A. Matvieieva // *Visnyk Akademii pravovykh nauk Ukrainy.* - 2011. - № 1(64). - S. 135-143.
4. Zorina O. I. *Otsinka konkurentospromozhnosti transportnoi posluhy* / O. I. Zorina, O. V. Syvolovska // *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti.* - 2013. - Vyp. 42. - S. 288-292.
5. Kirdina O. H. *Rehionalnyi rynok transportnykh posluh: problemy funktsionuvannia ta zavdannia rehuliuвання* / O. H. Kirdina // *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti.* - 2012. - Vyp. 39. - S. 43-48.
6. Ustenko M. O. *Lohystychni tekhnolohii yak faktor zabezpechennia yakosti obsluhovuvannia spozhyvachiv transportnykh posluh*/ M. O. Ustenko, V. S. Ivashkevych // *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti.* - 2018. - № 61. - S. 95-102.
7. Veksler E. M. *Menedzhment yakosti. navchalnyi posibnyk* / E. M. Veksler, V. M. Ryfa, L. F. Vasylevych / *pid zah. Red.. E. M. Vekslera.* – K.: “VD “Profesional”, 2008. – 320 s.;
8. Holdsmiyh Dzh. A. *Kachestvo – edynoe tseloe* / Dzh. A. Holdsmiyh // *Standarty y kachestvo.* – 1990. – №10. – S. 3.;

9. *Kalycheva N. Ye. Perevahy zaliznychnoho transportu na rynku transportnykh posluh / N. Ye. Kalycheva // Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannia na transporti. - 2013. - Vyp. 3. - S. 137-146*
10. *Mukminova T. A. Standarty yak osnova konkurentospromozhnosti/ T. A. Mukminova, O. P. Tkachenko // Zalizn. transp. Ukrainy. – 2004. – № 6. – S. 25–28*