

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Шаля Ольга Геннадіївна

УДК 658.5.009.12:656.2

**УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТРАНСПОРТНОГО
ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ**

Спеціальність 08. 00. 04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

**Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук**

Харків – 2007

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Українській державній академії залізничного транспорту Міністерства транспорту і зв'язку України.

Науковий керівник кандидат економічних наук, доцент
Верлока Владислав Степанович,
Українська державна академія залізничного транспорту
Міністерства транспорту і зв'язку України, завідувач
кафедри маркетингу на транспорті

Офіційні опоненти доктор економічних наук, професор
Шинкаренко Володимир Григорович,
Харківський національний автомобільно-дорожній
університет Міністерства освіти і науки України,
завідувач кафедри менеджменту

кандидат економічних наук, доцент
Щербак Валерія Геннадіївна,
Харківський національний економічний університет
Міністерства освіти і науки України, доцент кафедри
економіки та маркетингу

Захист відбудеться “___” _____ 2007 р. о _____ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.820.05 Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 3.501.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 2.209.

Автореферат розісланий “___” _____ 2007 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

Чорнобровка І.В.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

В умовах реформування залізничної галузі та загострення конкуренції на ринку транспортних послуг, при невідповідності технологічного рівня перевезень зростаючим потребам суспільства та стандартам якості надання транспортних послуг, пріоритетного значення набуває проблема створення системи управління конкурентоспроможністю підприємства як запоруки змінення позицій на транспортному ринку. Згідно Концепції реформування залізничного транспорту, метою структурних перетворень є створення умов для транспортного забезпечення подальшого економічного зростання України, розвитку та якісного поліпшення обслуговування населення, і на цій підставі, всебічного підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту.

Актуальність теми дослідження. Впродовж останніх років збитки від пасажирських перевезень залізничним транспортом зростають. На тлі жорсткої конкурентної боротьби з автомобільним транспортом особливого значення набуває створення спеціального підходу з управління конкурентоспроможністю підприємства, який враховує специфіку роботи пасажирської галузі і мінливість факторів ринкового середовища.

Питання управління конкурентоспроможністю підприємства розглядаються в роботах Азоєва Г.Л., Балабанової Л.В., Диканя В.Л., Іванова Ю.Б., Портера М., Фатхутдинова Р.А., Шинкаренка В.Г., Юданова А.Ю. та інших вчених. Проблеми забезпечення конкурентоспроможності транспортних підприємств досліджуються в роботах Аксьонова І.М., Верлоки В.С., Галабурди В.Г., Гудкової В.П., Іловайського Н.Д., Сича Є.М., Терешіної Н.П. та ін.

Проте, на теперішній час не вироблено єдиного прикладного методичного інструментарію для управління конкурентоспроможністю підприємства залізничної галузі, в якому менеджмент якості був би розглянутий як забезпечуюча складова конкурентоспроможності підприємства. До того ж, специфіка роботи транспортних підприємств в сфері обслуговування пасажирів потребує спеціального методичного підходу до оцінки рівня конкурентоспроможності. Необхідність розв'язання визначеного кола питань обумовлює актуальність удосконалення управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на основі впровадження системи менеджменту якості, що містить комплекс взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, які описують процес обслуговування пасажирів.

Об'єктивна необхідність теоретичного вдосконалення та поглиблення прикладних досліджень в обраному напрямку обумовила вибір теми дисертаційної роботи, визначила предмет, об'єкт, основну мету і завдання дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Наведені в дисертації висновки, результати і рекомендації розроблено відповідно до тематики науково-дослідницьких робіт Української державної академії залізничного

транспорту за темою “Проект Державної програми створення та функціонування міжнародних транспортних коридорів в Україні на період до 2005 року”. Наукові результати та висновки дисертаційного дослідження використані при розробці Підпрограми “Залучення об’єктів підприємницької діяльності в сферу обслуговування транспортних коридорів” до Національної програми “Сприяння розвитку малого підприємництва в Україні на 2003 р.”, затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів від 16 листопада 2002 р. №657-р. (договір №2-НП-07КК-1-2003 от 1.05.2003 р.).

Мета і завдання дослідження. Мета дисертаційної роботи полягає в розробці і науковому обґрунтуванні теоретико-методичних положень з управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту та запропонуванні методичних та практичних рекомендацій щодо впровадження системи менеджменту якості.

Для досягнення цієї мети поставлено завдання:

- проаналізувати концептуальні підходи до управління конкурентоспроможністю підприємства з метою визначення поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства»;

- дослідити сучасний стан і тенденції розвитку ринку транспортних послуг України в сфері пасажирських перевезень з метою визначення конкурентних позицій автомобільного та залізничного транспорту на ньому;

- обґрунтувати необхідність створення системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства;

- визначити фактори впливу на якість обслуговування пасажирів на вокзалах і обґрунтувати методичні підходи до розробки моделі контролю якості обслуговування;

- обґрунтувати систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства;

- удосконалити методичний підхід до розрахунку інтегрального показника якості транспортного підприємства;

- запропонувати моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в сфері пасажирських перевезень на основі розрахунку індексу споживчої задоволеності.

Об’єктом дослідження є процес управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту, заснований на принципах менеджменту якості транспортних послуг.

Предметом дослідження є сукупність організаційно-економічних і управлінських відносин в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою дисертаційної роботи є наукові розробки вітчизняних і закордонних вчених з питань конкуренції,

конкурентоспроможності, менеджменту якості, стратегічного управління, маркетингу транспортних послуг; законодавчі і нормативні акти України.

Методологічною основою дисертаційного дослідження є системний підхід, забезпечуючий комплексне дослідження і оцінку процесу управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства, фундаментальні і прикладні положення економічної науки з питань ринкової конкуренції і господарського управління, а також якості послуг, розроблені в працях вітчизняних та зарубіжних вчених. Для вирішення окреслених завдань у дисертаційній роботі було використано методи: системний аналіз при проведенні маркетингових досліджень; економіко-статистичний аналіз для оцінки стану транспортного ринку; матричний метод для оцінки конкурентоспроможності сервісу; метод експертних оцінок і анкетування для визначення комплексного показника якості транспортного обслуговування; порівняння в аспекті бенчмаркінгового аналізу; економіко-математичне моделювання для оцінки конкурентоспроможності підприємства; графічне подання даних.

Інформаційну базу дослідження склали законодавчі і нормативні акти України в залізничній галузі, дані державних органів статистики України, публікації вітчизняних та іноземних авторів, первинні матеріали маркетингових досліджень, зібрані і опрацьовані особисто автором, статистичні дані пасажирського господарства Укрзалізниці, пасажирської служби Південної та Південно-Західної залізниць, довідкові матеріали.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в вирішенні теоретичних та методичних завдань з управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту за допомогою впровадження системи менеджменту якості транспортних послуг, зокрема:

вперше:

- розроблено модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах, що передбачає діагностування рівня пропонованих послуг за факторними показниками: матеріальне забезпечення, забезпечення перевізного процесу, інформаційне обслуговування, технічне забезпечення, якість роботи персоналу;

удосконалено:

- систему показників оцінки конкурентоспроможності та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства;

- системний підхід з управління елементами конкурентоспроможності транспортного підприємства за рахунок впровадження в процес управління підприємством системи менеджменту якості;

- поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства» за рахунок реалізації стратегії диференціації якості послуг для різних сегментів

транспортного ринку при умовах дотримання стандартів якості підприємства та галузі;

- методичний підхід до розрахунку інтегрального показника якості обслуговування пасажирів за допомогою використання методики «Таємний споживач», що передбачає експертне опитування пасажирів для оцінки показників якості транспортного обслуговування;

набуло подальшого розвитку:

- обґрунтованість методичних засад з розробки моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях за рахунок введення індексу споживчої задоволеності.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що теоретичні положення, висновки і рекомендації, представлені в роботі, доведені до рівня методичних розробок і пропозицій, необхідних для обґрунтованого ухвалення управлінських рішень в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на засадах менеджменту якості. Це дозволило підвищити результативність оцінки якості обслуговування пасажирів в структурних підрозділах залізниць.

Запропонований здобувачем методичний підхід до оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу, впроваджений в Сервіс-центрі вокзалу Харків-пасажирський (довідка № 1073/1 від 6.06.2007 р.), дозволив оцінити якість транспортних послуг і обслуговування пасажирів з точки зору споживачів, виявити фактори негативного впливу на загальну якість процесу надання послуг на вокзалі, поліпшити якість роботи контактуючого персоналу. Запропонований системний підхід з управління елементами конкурентоспроможності використаний для удосконалення організаційної діяльності вокзалу Вінниця в сфері обслуговування пасажирів, оцінки конкурентоспроможності сервісу та діагностування конкурентної позиції підприємства на ринку транспортних послуг м. Вінниця (акт про впровадження № 637 від 11.06.2007 р.).

Основні положення дисертаційної роботи використовуються в навчальному процесі УкрДАЗТу (акт про впровадження від 13.06.2007р.), у методичному забезпеченні і викладанні дисциплін “Маркетинг”, “Маркетинг послуг”, “Управління якістю транспортних послуг”, “Маркетинг транспортних послуг”, дипломних роботах студентів спеціальності 7. 050108.

Особистий внесок здобувача. Основні положення і висновки дисертаційної роботи обґрунтовані та отримані особисто автором на підставі вивчення, аналізу і узагальнення теоретичних досліджень і практичного досвіду з питань управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства. В роботі [1] здобувачем проаналізовано підходи до оцінки конкурентоспроможності транспортної продукції та запропоновано використання нового методичного підходу. В статті [3] дисертантом обґрунтована необхідність застосування методики «Таємний споживач» для оцінки якості роботи персоналу на підприємствах транспорту. В

статті [5] здобувачем обґрунтовано включення в структуру управління підприємством системи менеджменту якості в процесі обслуговування пасажирів на вокзалах, і запропоновано алгоритм управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства.

Апробація результатів дисертаційної роботи. Основні результати дисертаційного дослідження доповідались автором на міжнародних науково-технічних конференціях: “Проблеми економіки транспорту” (м. Дніпропетровськ, 2003 р., 2006 р., 2007 р.), “Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи” (смт. Коктебель, 2004 р., 2006 р., 2007 р.), “Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте” (м. Судак, 2006 р., 2007 р.), “Маркетинг в Україні” (м. Київ, 2006 р.), 66 – й (2004 р.) 67 – й (2005 р.) та 68 – й (2006 р.) науково-технічних конференціях УкрДАЗТу; науково-методичних семінарах кафедри “Маркетинг на транспорті” УкрДАЗТу (2004 – 2007 рр.).

Публікації за результатами дослідження. Основні положення дисертації опубліковані у 11 наукових працях загальним обсягом 2,36 д.а., 4 з яких у спеціалізованих наукових виданнях, затверджених ВАК України, особисто автору належить 2,3 д.а.

Структура і обсяг роботи. Дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків, додатків. Основний зміст викладено на 156 сторінках машинописного тексту. Робота містить 28 рисунків, 9 таблиць, 7 додатків, список використаних джерел нараховує 178 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтована необхідність створення системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на принципах менеджменту якості, сформульовані мета і задачі, визначені об’єкт і предмет наукового дослідження, наукова новизна та практичне значення отриманих результатів і рекомендацій.

У першому розділі – “Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства” – проаналізовано потенціал, основні складові та фактори розвитку ринку транспортних послуг в Україні, сформовано систему оціночних показників зовнішнього середовища транспортного підприємства, проаналізовано категорійний апарат поняття «конкурентоспроможність підприємства», проведено аналіз основних наукових підходів і моделей з управління конкурентоспроможністю підприємства; визначено сутність, місце, функції системи менеджменту якості транспортних послуг на підприємствах пасажирської залізничної галузі.

На основі аналізу наукових підходів запропоновано визначення поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства», під яким розуміється

спроможність підприємства забезпечувати пропозицію послуг найкращим ніж конкуренти чином, за рахунок надання послугам диференційованих властивостей при умовах дотримання стандартів якості підприємства та галузі.

Проаналізовано сучасний стан транспортного ринку, визначені конкурентні переваги залізничного та автомобільного транспорту. Показано, що в загальному обсязі перевезень пасажирів автомобільний транспорт займає більшу частку транспортного ринку, ніж залізничний, однак аналіз структури пасажирообігу доводить, що обсяг роботи, виконаний залізницями значно перевищує показники автомобільного транспорту. Визначено загальні тенденції коливання попиту на пасажирські залізничні перевезення, та обґрунтовано можливості згладження таких коливань.

За результатами аналізу роботи галузі і діючої структури управління пасажирськими перевезеннями в Україні доведено, що пасажирський комплекс залізничного транспорту є динамічним організаційно-економічним утворенням, який по своїй природі забезпечує стійкі і регулярні суспільні зв'язки з метою створення максимального соціально-економічного ефекту. Визначено роль і місце залізничних вокзалів в роботі пасажирського господарства на частку яких припадає понад 40% всіх сукупних доходів залізниць та повний обсяг роботи по відправленню пасажирів.

Виявлено резерви підвищення конкурентоспроможності транспортних підприємств, що полягають в ефективному управлінні організаційно-виробничими процесами. Розглянуто загальне бачення процесу управління підприємством, яке представляє собою систематичний та цілеспрямований вплив на об'єкт, спрямований на досягнення поставлених цілей шляхом реалізації визначених функцій з використанням відповідних методів і принципів.

Доведено необхідність застосування обґрунтованого системного підходу до управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства для забезпечення ефективної діяльності в умовах сучасного транспортного ринку.

Запропоновано розглядати конкурентоспроможність підприємства як складову стратегічного менеджменту з метою формування, розвитку і реалізації конкурентних переваг і забезпечення високого рівня життєдіяльності підприємства.

З метою розв'язання поставлених завдань розроблено систему управління елементами конкурентоспроможності підприємства в сфері обслуговування пасажирів з урахуванням якісних параметрів сервісного обслуговування (рис. 1). Визначено принципи застосування системного підходу в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства як сукупності взаємодіючих елементів, які орієнтуються на досягнення поставлених цілей відповідно до мінливих умов зовнішнього середовища.

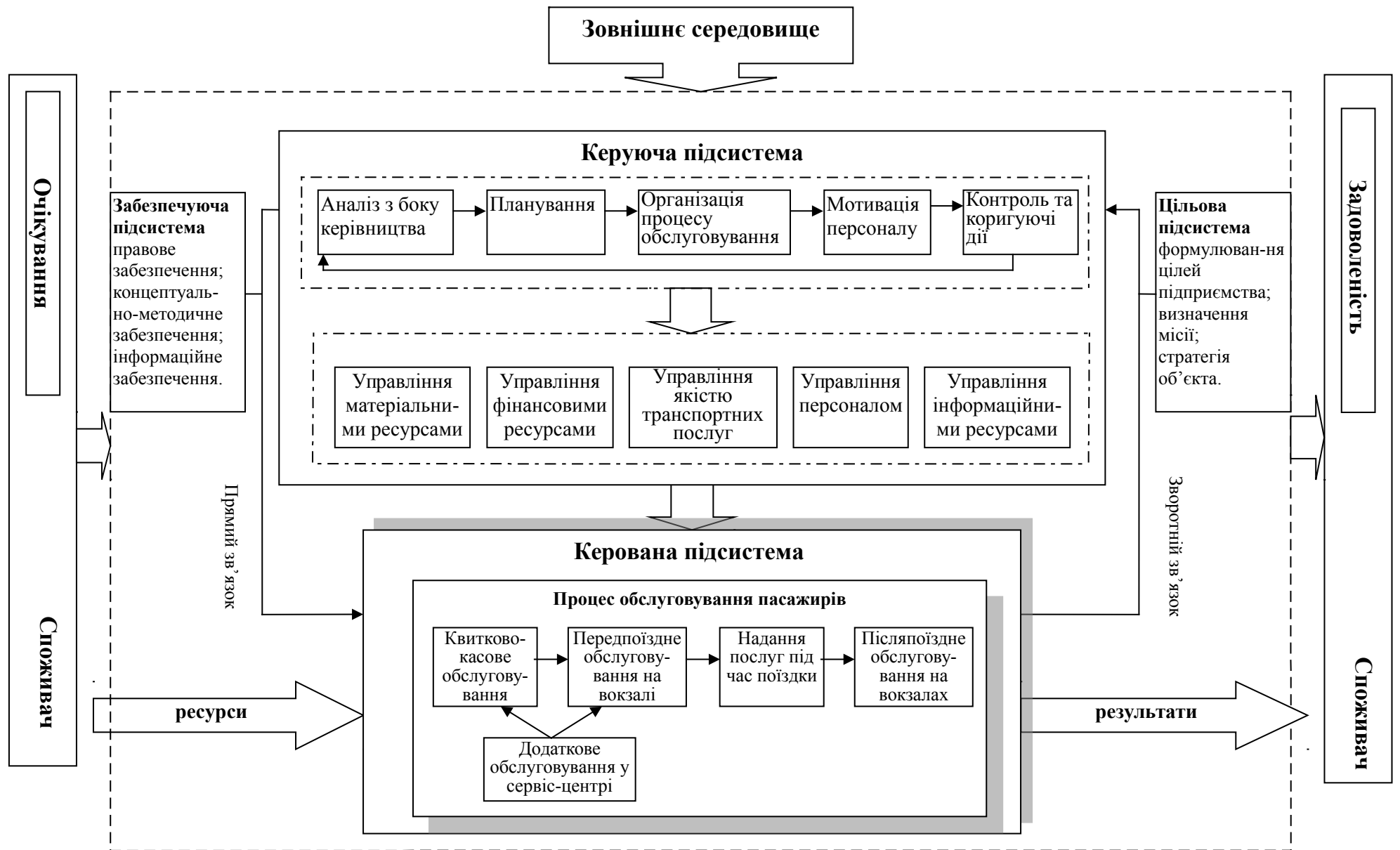


Рис. 1. Система управління елементами конкурентоспроможності в сфері обслуговування пасажирів

Виявлено ключову ланку процесу управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства, якою є система менеджменту якості, що містить сукупність управлінських органів і об'єктів управління, заходів, методів, засобів, направлених на встановлення, забезпечення і підтримку високого рівня якості основних та додаткових послуг. Доведено, що побудова ефективної системи управління є запорукою підвищення рівня задоволеності споживачів транспортними послугами, забезпечення їх лояльності до певного виду транспорту.

У другому розділі - “Методичні аспекти формування системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства” – проаналізовано методичні підходи до оцінки рівня конкурентоспроможності транспортної продукції та підприємства, визначено доцільність застосування системного, комплексного, маркетингового та структурного підходів при управлінні конкурентоспроможністю структурних підрозділів «вокзали».

Проаналізовано методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства та споживчої оцінки якості обслуговування пасажирів. Розкрито структурно-організаційний взаємозв'язок складових в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства (рис. 2). На основі аналізу методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємства запропоновано систему показників, обґрунтовано доцільність їх впровадження в процес управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства, що обумовлено принциповими відмінностями послуг від товарів. Доведено необхідність визначення і аналізу якісних та кількісних характеристик процесу пасажирських перевезень і надання додаткових послуг. Для оцінки конкурентоспроможності залізничного підприємства, яке працює в сфері додаткового транспортного обслуговування, визначено доцільність врахування комплексних показників: конкурентного потенціалу підприємства; сукупних витрат споживачів; якості транспортного обслуговування пасажирів. Запропоновано використання комплексних показників як складових багатofакторної моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства, що має вигляд:

$$K_{KKS} = \{ K_{nom}, K_{вит.сп.}, K_{як} \} \quad (1)$$

де K_{nom} – комплексний показник конкурентного потенціалу транспортного підприємства;

$K_{вит.сп.}$ – комплексний показник витрат споживачів на здійснення поїздки;

$K_{як}$ – комплексний показник якості транспортного обслуговування пасажирів.

Обґрунтовано, що одним із завдань управління конкурентоспроможністю підприємства є створення власного конкурентного потенціалу з урахуванням

вимог зовнішнього середовища. З цією метою для оцінки конкурентоспроможності підприємства, яке працює в сфері додаткового транспортного обслуговування на залізничному транспорті, запропоновано враховувати сукупність часткових показників, які є складовими конкурентного потенціалу підприємства.

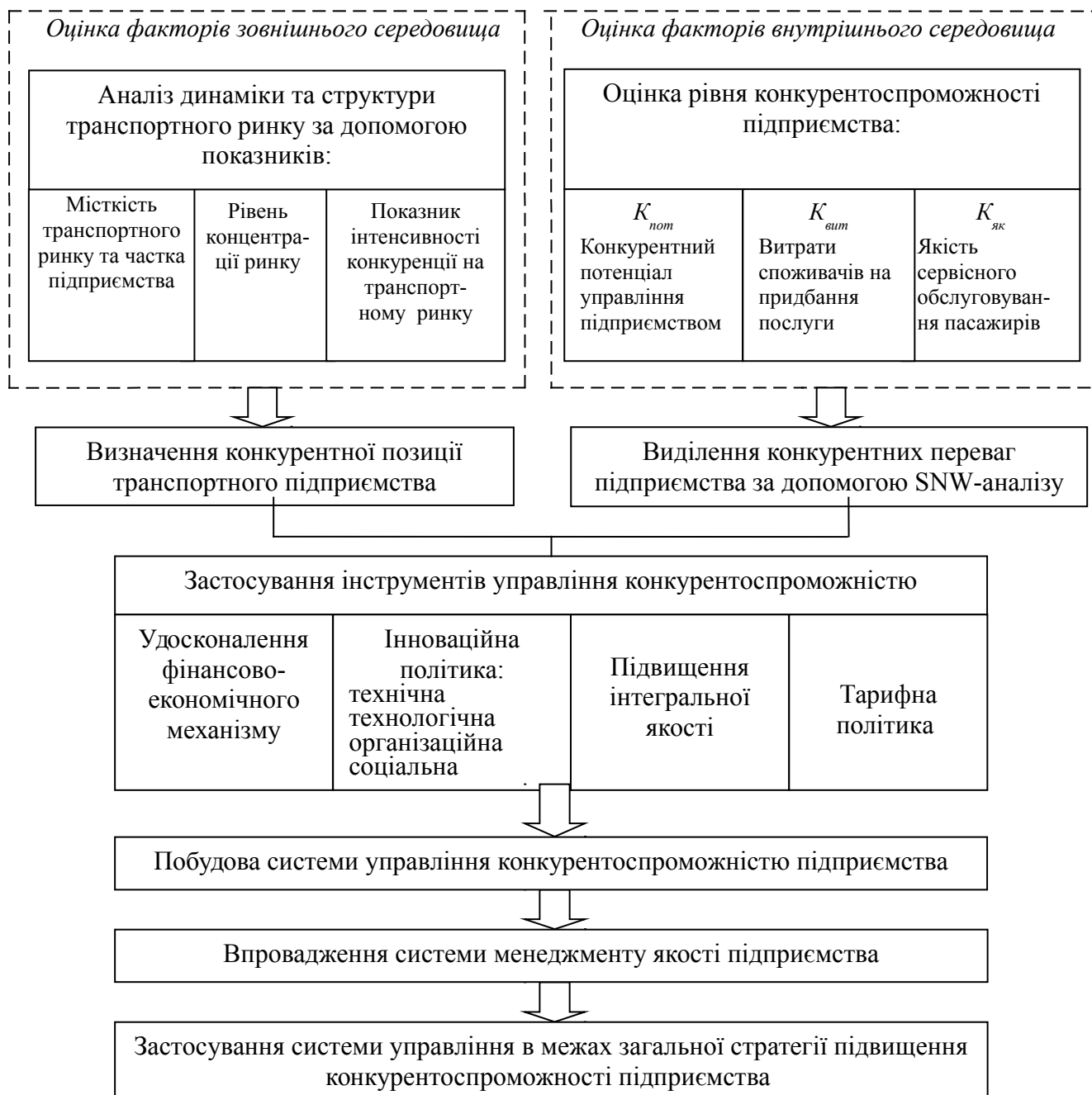


Рис. 2. Структурно-організаційний взаємозв'язок складових в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства

Визначено, що конкурентний потенціал – це комплекс можливостей і ресурсів підприємства, що забезпечує отримання конкурентних цілей і представляє собою взаємопов’язану сукупність техніко-технологічного (j_m), майнового (j_m), фінансового (j_ϕ), ринкового (j_p), науково-дослідницького ($j_{нд}$), трудового (j_{mp}) інтелектуального (j_i), та інших видів потенціалу і описується:

$$K_{пот} = \{j_t, j_m, j_\phi, j_p, j_{нд}, j_{тр}, j_i\} \quad (2)$$

Комплексний показник витрат споживачів на здійснення поїздки складається з витрат на безпосередньо придбання квитка (основна послуга) ($B_{осн}$) та додаткових витрат, які можуть виникати перед поїздкою або під час неї ($B_{доп}$), та може бути розрахований:

$$K_{вит.сп.} = B_{осн} + B_{доп} \quad (3)$$

Якість транспортного обслуговування необхідно оцінювати за допомогою комплексного показника з урахуванням споживчих оцінок пасажирів:

$$K_y = \sum_{i=1}^n Y_i \cdot \beta_i \quad (4)$$

де Y_i – усереднена бальна оцінка i -тої послуги, виставлена споживачами транспортних послуг;

β_i – коефіцієнт вагомості i -тої послуги.

Доведено, що всі комплексні показники мають значний вплив на рівень конкурентоспроможності підприємства і його положення на ринку транспортних послуг. Вагомість показників була оцінена за допомогою експертної оцінки і склала $\gamma_{пот}=30\%$, $\gamma_{вит}=30\%$ та $\gamma_{як} = 40\%$.

При побудові системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства та виборі конкурентної стратегії обґрунтовано необхідність використання методики оцінки якості обслуговування споживачів. Визначено, що при відсутності у підприємства очевидних конкурентних переваг, якими є унікальність транспортної послуги або диференційовані ціни, головний ринковий успіх криється у високому рівні якості обслуговування. Оскільки оцінка якості транспортного обслуговування безпосередньо підприємством, може не відображати реальної ринкової ситуації, вдосконалено методичний підхід до розрахунку інтегрального показника якості обслуговування пасажирів із застосуванням методики «Тасмний споживач». Цю методику оцінки якості обслуговування вперше застосовано до процесів обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах в умовах транспортного ринку.

У третьому розділі – “Управління конкурентоспроможністю сервісу в системі пасажирських перевезень” – виявлено роль поліпшення якості та підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг, яка полягає в здійсненні вагомого впливу на формування ефективної системи господарювання

в умовах ринкових відносин. Визначено вплив якості транспортного обслуговування на імідж та рівень конкурентоспроможності транспортного підприємства. Для практичного використання запропонованих методичних підходів виявлено чинники інтегральної якості транспортного обслуговування пасажирів.

Для визначення комплексного показника якості транспортного обслуговування та врахування суб'єктивних факторів впливу на враження споживачів використано адаптовану методику «Таємний споживач», за допомогою якої виявлено набір критеріїв оцінки якості обслуговування (табл. 1). Вагомість критеріїв оцінена експертним шляхом.

Таблиця 1

Чинники впливу на рівень якості обслуговування

	Назва показника	Коефіцієнт вагомості β_i
1	кваліфікація персоналу відповідного структурного підрозділу	0,13
2	рівень технічної оснащеності приміщень	0,12
3	повне інформаційне забезпечення	0,08
4	швидкість обслуговування одного пасажирів	0,1
5	наявність різних рівнів транспортного обслуговування	0,07
6	зручність користування технічними засобами на вокзалі	0,06
7	пристосованість до вимог споживачів (гнучкість обслуговування)	0,12
8	наявність додаткових специфічних послуг	0,07
9	культура обслуговування	0,1
10	рівень безпеки	0,15
	Всього	1

Всі запропоновані методичні підходи засновані на застосуванні методів експертних оцінок, а саме: метод незалежного усередненого прогнозу для попереднього вибору чинників впливу і метод бальної оцінки для отримання інтегральних експертних оцінок на основі середньозважених сум. Для оцінки рівня узгодженості висновків експертів було розраховано коефіцієнт конкордації, ступінь значущості якого перевірено критерієм Пірсона.

Загальний вигляд методу розрахунку:

$$K_{\text{як}} = Y_1 \times 0,13 + Y_2 \times 0,12 + Y_3 \times 0,08 + Y_4 \times 0,1 + Y_5 \times 0,07 + Y_6 \times 0,06 + Y_7 \times 0,12 + Y_8 \times 0,07 + Y_9 \times 0,1 + Y_{10} \times 0,15 \quad (5)$$

Рівень якості обслуговування по сервіс-центрах досліджених підприємств описується коефіцієнтами: вокзал Харків-пасажирський - $K_{\text{я}}$ - 7,472; вокзал

Суми - 3,1; вокзал Полтава-Південна - 4,6; вокзал Вінниця - 5,6. За результатами аналізу, згідно запропонованої шкали (порівняння з підприємством-еталоном), доведено, що найвищий рівень якості транспортного обслуговування має сервіс-центр вокзалу Харків-пасажирський.

Проведене на вокзалах Харків-пасажирський, Суми, Полтава-Південна і Вінниця дослідження дозволило відкоригувати факторні показники відповідно до специфіки роботи цих структурних підрозділів. У зв'язку з чим отримав подальший розвиток методичний підхід до аналізу причинно-наслідкових зв'язків по проблемі низької якості обслуговування пасажирів на вокзалах. На підставі цього підходу, запропоновано модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах, за допомогою якої визначено чинники впливу на якість обслуговування пасажирів на вокзалах. Встановлено причинно-наслідкові зв'язки між окремим показниками в роботі підприємства та запитамі споживачів щодо якості обслуговування.

Для конкретизації і аналізу проблем в сфері обслуговування пасажирів на вокзалах розроблено діаграму, за допомогою якої виявлено основні факторні показники, що підлягають контролю: матеріальне забезпечення; забезпечення перевізного процесу; інформаційне обслуговування на вокзалі; технічне забезпечення обслуговування пасажирів; якість роботи персоналу. Запропоновані чинники є відкоригованими елементами моделі контролю якості 5М, яка адаптована до сфери обслуговування пасажирів (рис. 3).

Обґрунтовано необхідність та основні принципи впровадження корпоративної системи управління якістю, з метою удосконалення процесу обслуговування, підвищення якості транспортних послуг, і, як наслідок, підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства.

В якості складової комплексної оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства в галузі пасажирських перевезень запропоновано врахування конкурентоспроможності транспортного сервісу. Визначено шляхи підвищення сервісного обслуговування з метою поліпшення умов переміщення пасажирів залізничним транспортом і підвищення його конкурентоспроможності на транспортному ринку. На основі розрахунку індексу споживчої задоволеності запропоновано моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях. Дані про відносну важливість і віддачу від сервісних послуг використано для побудови стратегічної матриці.

За результатами проведених досліджень запропоновано оптимізацію структури управління сервіс-центрами залізничних вокзалів.

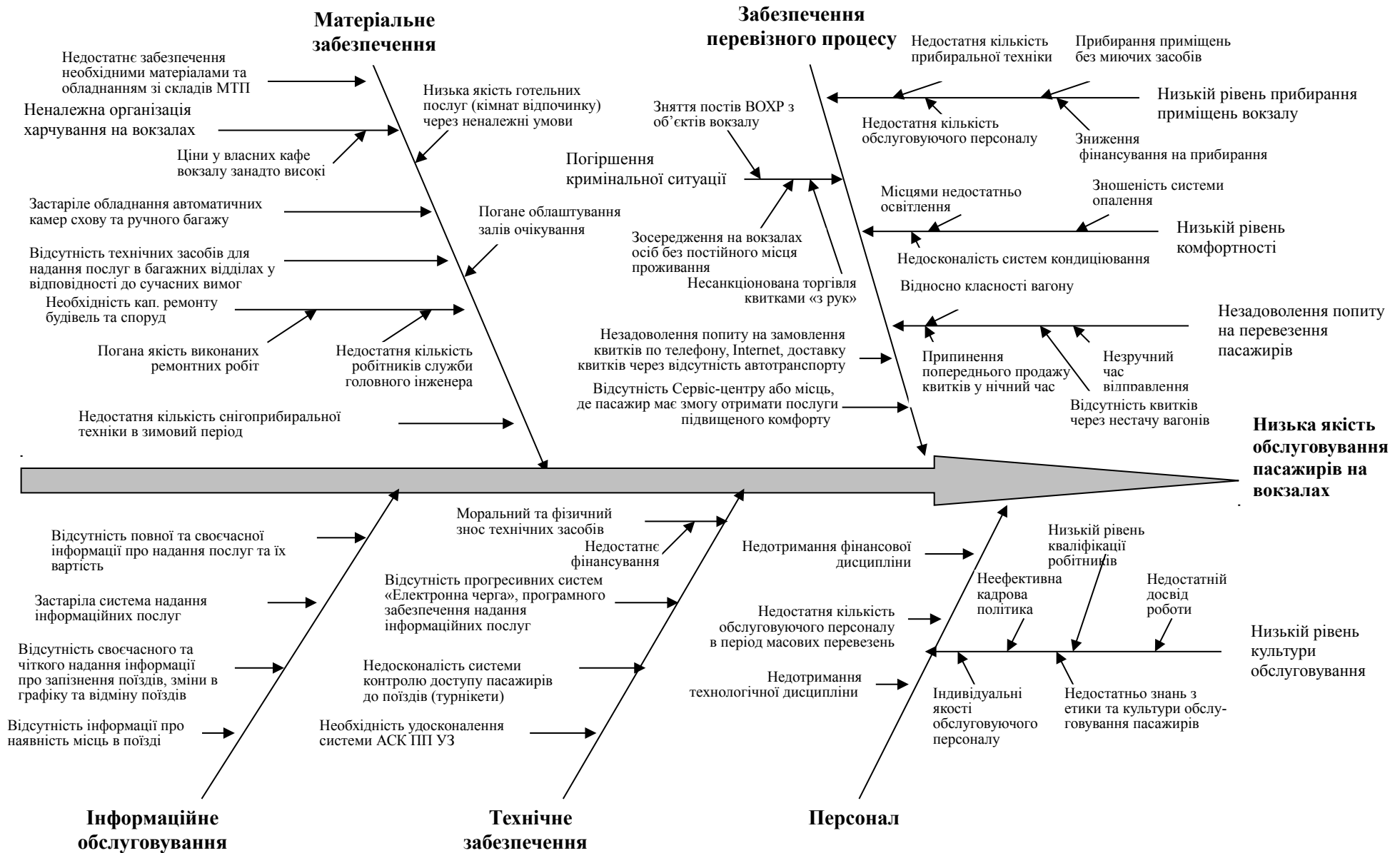


Рис. 3. Модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах

ВИСНОВКИ

У дисертації проведено теоретичне узагальнення та нове вирішення наукового завдання, що виявляється в формуванні методичного забезпечення та практичних рекомендацій з розробки і реалізації системи управління елементами конкурентоспроможності транспортного підприємства, на основі моделей оцінки якості транспортного обслуговування. За результатами дисертаційного дослідження зроблено наступні висновки.

1. Для розуміння необхідності створення системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства критично проаналізовано праці вчених з питань економіки транспорту та маркетингу транспортних послуг. Визначено об'єкт та удосконалено поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства» стосовно підприємств пасажирської галузі, сутність якого полягає у наданні послугам диференційованих властивостей при умовах дотримання стандартів якості підприємства та галузі.

2. За результатами дослідження сучасного ринку транспортних послуг України в сфері пасажирських перевезень визначено динаміку та структуру ринку, виконано оцінку місткості транспортного ринку та частки різних видів транспорту на ньому. Проведено порівняльний аналіз конкурентних позицій залізничного та автомобільного транспорту в сфері пасажирських перевезень, на основі чого визначені конкурентні позиції автомобільного та залізничного видів транспорту.

3. Обґрунтовано необхідність створення на підприємствах залізничного транспорту систем управління конкурентоспроможністю. Запропонована система управління елементами конкурентоспроможності, в якій чітко визначені напрямки управлінського впливу на безпосередньо процес обслуговування пасажирів. В якості вхідних потоків виступають очікування та запити споживачів, які створюють забезпечуючу підсистему управління, а результатом взаємодії керуючої та керованої підсистем постає задоволеність пасажирів рівнем транспортного обслуговування.

4. За допомогою інструментів контролю якості (зокрема причинно-наслідкової діаграми) визначено фактори впливу на якість сервісного обслуговування пасажирів на вокзалах. З метою вирішення існуючих проблем в цих структурних підрозділах залізниць, запропоновано до використання модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах, складовими якої є факторні показники: матеріальне забезпечення; забезпечення перевізного процесу; інформаційне обслуговування на вокзалі; технічне забезпечення обслуговування пасажирів; якість роботи персоналу.

5. На основі аналізу методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємства запропоновано систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю. До

складових системи показників оцінки відносяться: комплексні показники конкурентного потенціалу транспортного підприємства, сукупних витрат споживачів транспортних послуг, а також показник якості транспортного обслуговування пасажирів.

6. Для визначення та оцінки комплексного показника якості транспортного обслуговування пасажирів удосконалено методичний підхід до розрахунку показника якості з використанням методики «Таємний споживач», яку було адаптовано до процесів транспортного обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах. Адаптація методики полягає в зміні процедури експертизи; алгоритму оцінки роботи підприємств, розрахункових оціночних показників, врахування суб'єктивних факторів впливу.

7. На основі розрахунку індексу споживчої задоволеності запропоновано моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях. В результаті дослідження впливу якості сервісу на загальну оцінку конкурентоспроможності транспортного підприємства, визначено, що рівень її залежить від показників ефективності діяльності підприємства та сприйняття споживачами послуг та обслуговування. Дані про відносну важливість і віддачу від послуг використовуються для побудови стратегічної матриці, що характеризує стан задоволеності клієнта товарами (послугами) даного підприємства і можливі рішення.

8. Розроблені в дисертаційному дослідженні методики та рекомендації є універсальними і можуть бути використані при управлінні підприємствами, в ході виконання оцінки якості обслуговування пасажирів в рамках загальної стратегії підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства.

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ДИСЕРТАЦІЇ ОПУБЛІКОВАНІ В РОБОТАХ

Наукові статті у фахових виданнях:

1.Верлока В.С., Шаля О.Г. Оценка конкурентоспособности транспортной продукции // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ. - 2003. – Вип. 4. - С.132-134.

2.Шаля О.Г. Особливості міжнародних транспортних послуг // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ - 2005. – Вип. 9-10. - С. 342-344.

3.Чорнобровка І.В., Шаля О.Г. Методичний підхід до споживчої оцінки якості транспортних послуг // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ - 2005. – Вип.15-16. - С. 167-169.

4.Шаля О.Г. Підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень за рахунок покращення сервісного обслуговування // Актуальні проблеми економіки. – 2007. - №3 (69). – С. 98 – 102.

Публікації в інших виданнях:

5. Верлока В.С., Шаля О.Г. Обґрунтування необхідності створення моделі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства // Формування ринкової економіки: Зб. наук. праць. Спец. вип. Маркетинг: теорія і практика. – Ч. II. - К.: КНЕУ. – 2007. – С. 721-728.

У тезах конференцій:

6. Шаля О.Г. Алгоритм розробки стратегії конкуренції транспортного підприємства // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми економіки і управління на залізничному транспорті» (Судак 20-22.06.2006) – К. - 2006. – С. 89.

7. Шаля О.Г. Напрямки створення конкурентного середовища в галузі залізничних перевезень. Тези доповідей V Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 27.04 – 28.04.2006., м. Дніпропетровськ. – ДНУЗТ. – 2006. – С. 31-32.

3.1 Шаля О.Г. Напрямки створення конкурентного середовища в галузі залізничних перевезень // Тези доповідей V Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 27.04 – 28.04.2006. - Дніпропетровськ. – ДНУЗТ. – 2006. – С. 31-32.

3.2 Шаля О.Г. Роль стратегічного маркетингу і стратегічного управління в підвищенні конкурентоспроможності транспортного підприємства // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. статей. Випуск 14. Спеціальний випуск – Харків: УкрДАЗТ. – 2006. - С.43.

3.3 Шаля О.Г. Методика аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства. Тези доповідей VI Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 26.04 – 27.04.2006. - Дніпропетровськ. – ДНУЗТ. – 2007. – С. 97.

3.4 Шаля О.Г. Концепція системи менеджменту якості транспортного підприємства. Матеріали II міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми економіки і управління на залізничному транспорті». – К.: ЭКУЖТ. – 2007. – С. 190-192.

8. Шаля О.Г. Концепція системи сервіс-менеджменту підприємств залізничного пасажирського комплексу // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. статей. Випуск 18. Спеціальний випуск – Харків: УкрДАЗТ. – 2007. – С. 183-184.

АНОТАЦІЇ

Шаля О.Г. Управление конкурентоспособностью транспортного предприятия на основе системы менеджмента качества. – Рукопись.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – “Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)”. Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2007.

Дисертація присвячена питанням управління конкурентоспособністю підприємства залізничного транспорту на основі системи менеджменту якості. Проаналізовано сучасний стан транспортного ринку в сфері пасажирських перевезень, досліджено структуру управління підприємствами залізничного транспорту. Запропоновано систему управління елементами конкурентоспроможності, в якій визначені напрямки управлінського впливу на процес обслуговування пасажирів. Наведено систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю. Розроблено методичний підхід до оцінки конкурентоспроможності транспортних підприємств із застосуванням методики «Таємний споживач». Доведено доцільність проведення споживчої оцінки якості транспортного обслуговування, з метою отримання достовірної інформації щодо конкурентоспроможності підприємства.

На основі системного аналізу проаналізовано відповідність якості послуг, які надаються пасажиром на вокзалах, їх вимогам. За результатами комплексних оцінок запропоновано оптимізувати структуру управління сервіс-центрами залізничних вокзалів. На основі бенчмаркінгового аналізу запропоновано стратегії диференціації якості послуг для різних сегментів пасажирів транспортного ринку.

Ключові слова: конкурентоспроможність підприємства, система управління, конкурентоспроможність сервісу, додаткове транспортне обслуговування, менеджмент якості, конкурентні переваги, управління конкурентоспроможністю.

Шаля О.Г. Управление конкурентоспособностью транспортного предприятия на основе системы менеджмента качества. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук за специальностью 08.00.04 – “Экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности)”. Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, Харьков, 2007.

Диссертация посвящена вопросам управления конкурентоспособностью предприятий железнодорожного транспорта на основе системы менеджмента качества, и разработки долгосрочной стратегии развития предприятий данной отрасли транспорта.

Проанализировано современное состояние транспортного рынка в сфере пассажирских перевозок, исследована структура управления предприятиями железнодорожного транспорта. В условиях современного транспортного рынка, для обеспечения эффективной деятельности, управление конкурентоспособностью предприятия должно базироваться на научно обоснованном системном подходе. С этой целью предложено систему управления элементами конкурентоспособности предприятия в сфере обслуживания пассажиров с учетом качественных параметров сервисного обслуживания.

На основе анализа методов стратегического управления конкурентоспособностью предприятий, доказана необходимость создания на предприятиях железнодорожной отрасли систем управления конкурентоспособностью, предложена к использованию система управления элементами конкурентоспособности предприятия пассажирского транспорта.

В результате анализа существующих методических подходов к оценке конкурентоспособности предприятий предложено использовать систему показателей оценки конкурентоспособности транспортных предприятий в сфере пассажирских перевозок и обосновано необходимость их использования в процессе управления конкурентоспособностью. К составляющим системы показателей относятся: комплексные показатели конкурентного потенциала транспортного предприятия, совокупных затрат потребителей транспортных услуг, а также показатель качества транспортного обслуживания пассажиров.

Разработан методический подход по оценке конкурентоспособности транспортных предприятий с применением методики «Тайный потребитель», что позволяет получать обоснованную информацию об уровне качества обслуживания на предприятии, профессионализме сотрудников, уровне сервиса конкурентов. Доказана необходимость проведения потребительской оценки качества транспортного обслуживания, с целью получения реальной и достоверной информации о конкурентоспособности и конкурентных преимуществах предприятия на рынке транспортных услуг.

Достижение транспортным предприятием высокого уровня конкурентоспособности и получение долгосрочных конкурентных преимуществ на рынке транспортных услуг, возможно на основе маркетинговых стратегий конкуренции, базирующихся на потребностях маркетинговой среды. С этой целью, при помощи инструментов управления конкурентоспособностью в рамках общей корпоративной стратегии, разработан алгоритм процесса управления конкурентоспособностью транспортного предприятия, который предполагает поэтапную оценку факторов внешней и внутренней среды, выделение при помощи SNW-анализа конкурентных преимуществ предприятия, внедрение системы менеджмента качества в структуру управления.

При помощи системного анализа проанализировано соответствие качества услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах, их требованиям. На основе причинно-следственной диаграммы, разработана модель контроля качества обслуживания пассажиров на вокзалах.

На основе расчета индекса потребительской удовлетворенности, предложены к использованию модели оценки конкурентоспособности сервиса в пассажирских перевозках.

По результатам комплексных оценок, обоснована необходимость оптимизации структуры управления сервис-центрами железнодорожных вокзалов, с целью повышения эффективности управления предприятия в целом.

Сформулированы принципы менеджмента качества транспортного предприятия. Обоснована необходимость внедрения системы управления качеством в систему управления конкурентоспособностью структурных подразделений железной дороги.

Разработаны и предложены к использованию стратегические решения по повышению конкурентоспособности транспортного предприятия, основанные на принципах стратегического планирования деятельности, элементах бенчмаркингового анализа, стратегиях дифференциации, диверсификации. Для разных сегментов пассажиров предложено разрабатывать и предоставлять услуги разного уровня качества транспортного обслуживания.

Обосновано использование экономико-математических методов при разработке многофакторной модели оценки конкурентоспособности предприятия.

Предложенные методики и рекомендации являются универсальными и могут быть использованы для прогнозирования долгосрочных стратегий развития предприятий пассажирского транспорта, оценки конкурентоспособности транспортных предприятий, определения их конкурентных преимуществ, обоснования необходимости внедрения систем управления качеством на предприятиях транспорта.

Ключевые слова: конкурентоспособность предприятия, система управления, конкурентоспособность сервиса, дополнительное транспортное обслуживание, менеджмент качества, конкурентные преимущества, управление конкурентоспособностью.

Shalya O.G. Management by the competitiveness of transport enterprise on the basis of the system of management of quality. – Manuscript.

Dissertation on competition of scientific degree of candidate of economic sciences after speciality 08.00.04 – “Economy and management by enterprises after the types of economic activity”. The Ukrainian state academy of railway transport, Kharkov, 2007.

Dissertation is devoted to the questions of creation of the system of management by the competitiveness of enterprise of railway transport on the basis of management

of quality. The modern transport market condition is analysed in the sphere of passenger transportations, the structure of management by the enterprises of railway transport is explored. The necessity of introduction is led to in the structure of management by the enterprises of the system of quality management. Methodical approach is developed to estimation of competitiveness of transport enterprises with application of method the «Mystery shopper». The necessity of conducting of consumer estimation of quality of transport service led to, with the purpose of receipt of reliable information in relation to a competitiveness and competitive edges of enterprise.

On the basis of systems analysis the accordance of quality of services which are got to the passengers on the stations is analysed, to their requirements. As a result of complex estimations it is offered to optimize the structure of management by the service-centers of the railway stations.

On the basis of benchmarcing analysis the strategies of differentiation of quality of services are offered for different segments of passengers of transport market.

Keywords: competitiveness of enterprise, system of management, competitiveness of service, additional transport service, quality management, competitive edges, management by a competitiveness.

Шаля Ольга Геннадіївна

**УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТРАНСПОРТНОГО
ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ**

Спеціальність 08. 00. 04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

**Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук**

Надруковано згідно з оригіналом автора

Відповідальний за випуск

к.е.н. Сиволовська О.В.

Підписано до друку

Формат паперу 60*84 1/16. Папір для розмножувальних апаратів.

Друк офсетний. Умовн.-друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 1,25.

Замовлення № Тираж 100. Безкоштовно.

Видання УкрДАЗТу. Свідоцтво №112 від 06.07.2000 р.

61050, м. Харків – 50, пл. Фейєрбаха, 7

Друкарня УкрДАЗТу, 61050, м. Харків – 50, пл. Фейєрбаха, 7