

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ЗАЛІЗНИЧНОЇ КОМПАНІЇ

Кірдіна О.Г., д.е.н., професор (УкрДАЗТ)

Означено основні вимоги споживачів транспортних послуг. Визначено послідовність формування механізму підвищення якості транспортних послуг.

Ключові слова: транспортна послуга, якість, механізм, процес.

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями. Основним принципом роботи залізничних підприємств повинна стати клієнтоорієнтованість бізнесу. В умовах конкуренції на транспортному ринку України орієнтація на максимально повне виявлення й задоволення вимог споживачів послуг є основою ефективного довгострокового розвитку і забезпечення конкурентоспроможності у всіх сегментах ринку залізничних перевезень.

Аналіз останніх досліджень та виділення невирішених частин загальної проблеми. Проблема забезпечення якості послуг достатньо розроблена в науковій літературі. Її дослідженню присвячено праці Буланок Н.В., Іванова С.В., Зоріна О.І., Верлока В. С., Садловська І.Г. Шаля О.Г. та ін. [1-4]. Серед питань, які розглядаються: критерії якості послуг, різноманітні заходи щодо її забезпечення, які ґрунтуються на підготовці кадрів, інноваційних процесах підприємств, логістиці тощо. Не дивлячись на достатньо широке висвітлення питань забезпечення якості, потрібно звернути увагу на формування механізму підвищення якості транспортних послуг.

Метою статті є розкриття теоретичних положень щодо розроблення та впровадження організаційно-економічного механізму перетворення «наскрізних» процесів залізничного підприємства з метою досягнення максимальної задоволеності клієнтів – основного критерію отримання якісних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження.

До числа основних вимог споживачів послуг в різних сегментах транспортного ринку відносяться:

1) в сегменті ринку вантажних перевезень і послуг інфраструктури: дотримання термінів доставки вантажів за договором; збереження вантажів; доступність послуги з економічної, географічної, інформаційної і адміністративної ознак; збереження навколишнього середовища; забезпечення рівного доступу на рівних умовах; виконання графіка руху; гнучкість тарифів відповідно до різних вимог послуг; інтермодальність вантажних перевезень, можливість доставки вантажу за принципом «від дверей до дверей»; максимально необхідний та якісний інформаційний супровід просування вантажів і рухомого складу; наявність

різних варіантів виконання перевезення за ціною, часом, умовами;

2) в сегменті ринку пасажирських перевезень: гарантія збереження життя, здоров'я і особистого майна пасажирів в процесі перевезення; точність відправлення, зручність розкладу пасажирських потягів; скорочення часу знаходження пасажирів у русі; збереження багажу; доступність послуги з економічної і географічної ознак; збереження навколишнього середовища і забезпечення її безпечної дії на пасажирів; комфортність, якісний сервіс і інформаційне забезпечення пасажирських перевезень на вокзалі та в русі; задоволення потреб пасажирів в товарах і послугах; забезпечення транспортної комунікативності при перевезенні пасажирів, що означає узгодження розкладу руху пасажирських потягів з графіками руху інших видів суспільного транспорту.

Посилення ринкової конкуренції у сфері надання послуг залізничного транспорту, а також необхідність підвищення ефективності бізнесу створює передумови для розробки і впровадження системи управління якістю в ПАТ «Укрзалізниця». Використовування системи управління якістю дозволяє досягти наступної мети: 1) істотно підвищити якість послуг для забезпечення ефективної конкуренції і освоєння нових ринків; 2) максимально повно задовольнити очікування і вимоги споживачів за якість, безпекою, доступністю та асортиментом послуг; 3) планомірно знизити непродуктивні витрати і підвищити прибутковість роботи на основі впровадження процесного підходу і формування економічних важелів управління внутрішніми процесами; 4) сформувані джерела інвестицій для розробки і впровадження нових транспортних послуг.

Основоположним принципом створюваної системи управління якістю є процесний підхід. В компанії повинен бути реалізований механізм досягнення високої якості технологічних процесів на основі формування системи споживачів і виробників внутрішніх послуг, що забезпечить створення системи управління виробничими взаємостосунками, яка не допускає відхилення в реалізації проміжних операцій, що приводять до надання неякісних послуг клієнтам.

Створення ефективної системи управління якістю в компанії зажадає максимального залучення всіх працівників в процес створення і функціонування системи, а також збільшення частки працівників, що володіють лідерськими якостями, здатних працювати найбільш динамічно, творчо. Кожний співробітник компанії в рамках своїх посадових обов'язків повинен мати нагоду, важелі і стимули для створення якісної продукції і послуг.

Таким чином, підвищення якості транспортних послуг є наслідком системного перетворення процесів компанії, передуючих стадії надання послуги.

Суть концепції полягає в розробці, упровадженні та підтримці в транспортній компанії організаційно-економічного механізму, що перетворює «наскрізні процеси» компанії на всіх стадіях її діяльності в цілях досягнення максимальної задоволеності клієнта.

Організаційно-економічний механізм підвищення якості транспортних послуг є сукупністю взаємодіючих елементів, що включають

організаційну структуру компанії, системи чинників, критеріїв і показників якості, економіко-математичну модель, інформаційні системи, нормативно-розпорядливі документи в галузі якості, систему матеріального стимулювання співробітників компанії, а також методи і засоби, що функціонують в цілях підвищення і підтримки високої якості послуг.

Процес формування організаційно-економічного механізму зображено на рис.

Розробка механізму починається в транспортній компанії за ситуації, коли компанія надає транспортні послуги і необхідно підвищити їх якість. При цьому на першому етапі визначаються потреби клієнтів. Збір інформації про потреби може проводитися опитним методом або анкетуванням. При опитуванні клієнта в анкеті приводиться перелік показників якості, серед яких йому необхідно вибрати найважливіші. Далі зібрана інформація узагальнюється і розробляється система показників якості.

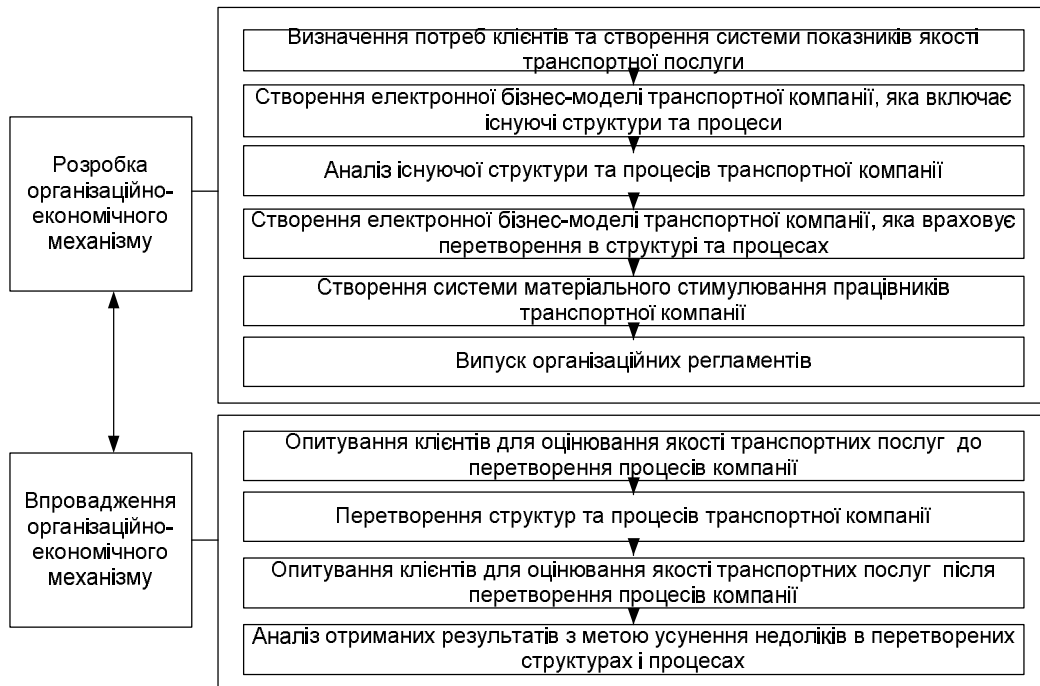


Рис. Розробка та впровадження організаційно-економічного механізму підвищення якості транспортних послуг

На другому етапі створюється електронна бізнес-модель транспортної компанії, яка включає існуючу організаційну структуру, мережу процесів, класифікації критеріїв і показників якості та інші складові.

На третьому етапі проводиться аналіз структур і процесів розробленої моделі з метою виявлення чинників якості транспортних послуг (зовнішні або внутрішні умови діяльності компанії (певний процес або група процесів), що впливають на

певні показники якості транспортних послуг.

На четвертому етапі на основі результатів аналізу і виявлених чинників якості створюється електронна модель транспортної компанії з перетвореними структурами і мережею процесів, які повинні підвищити якість транспортних послуг за розробленою системою показників якості після здійснення організаційних змін. Нова модель повинна містити систему взаємозв'язку чинників, критеріїв і показників якості транспортних послуг.

На п'ятому етапі створюється система матеріального стимулювання співробітників компанії за високу якість транспортних послуг. На цьому етапі за кожною організаційною ланкою компанії закріплюється набір показників якості. Із застосуванням математичного апарату для кожної організаційної ланки компанії розраховуються інтервали значень усередненого сумарного показника якості. Кожному інтервалу привласнюється значення матеріальної винагороди для співробітників підрозділів у відсотках від основної заробітної платні.

Останнім етапом процесу розробки механізму підвищення якості транспортних послуг є створення системи документів, що регламентують виконання кожного процесу компанії і політику в галузі якості. В них для кожного підрозділу повинна бути відображена відповідальність за виконання набору функцій і система матеріальної винагороди.

Анкетування клієнтів транспортної компанії є першим етапом упровадження механізму, на якому необхідно з'ясувати початковий рівень якості транспортних послуг, що надаються, до проведення перетворень. Оцінка дається по розробленій системі показників якості транспортних послуг. Далі для кожної організаційної ланки компанії розраховується початковий усереднений сумарний показник якості, що використовується при порівнянні з аналогічними показниками після проведення організаційних змін.

Перетворення структури і процесів транспортної компанії є самим трудомістким етапом процесу формування механізму і може містити багато внутрішніх етапів залежно від складності запланованих змін. На цьому етапі до кожного підрозділу доводяться документи, що регламентують виконання процесів, закріплення відповідальності за

виконуваних функцій і розмір матеріальної винагороди за високі показники.

Висновки. Таким чином, підвищення ефективності діяльності та конкурентоспроможності залізничних підприємств визначається підвищення якості їх транспортних послуг. Основою для цього має стати трансформація бізнес-процесів залізничних підприємств в напрямку забезпечення якості. На підприємствах має змінитися філософія управління якістю послуг, яка ґрунтується на відповідальному ставленні працівників до обов'язків та виконуваних операцій.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Буланок Н.В. Повышение качества транспортных услуг / Н.В. Буланок, Д.Э. Лысенко // Комунальне господарство міст: науково-технічний збірник. – 2012. - №102. – С. 336-343.
2. Иванов С.В. Взаимосвязь факторов, критериев и показателей качества в организационно-экономическом механизме повышения качества перевозок // Актуальные проблемы технико-технологического и социально-экономического обеспечения сферы сервиса. Сборник научных статей аспирантов и молодых ученых // под общ. ред. В.А. Черненко. – СПб.: Изд-во СПбГУЭСЭ, 2010. – С. 74-78.
3. Зоріна О.І. Комплексне сервісне обслуговування пасажирів як напрям підвищення якості транспортних послуг / О.І. Зоріна, В.С. Верлока В.С., О.Г. Шаля // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. - № 36. – С. 263- 268.
4. Садловська І.Г. Стратегічні пріоритети діяльності та розвитку підприємств транспорту та зв'язку / І.Г. Садловська // Наукові праці ОНАЗ ім. О.С. Попова. - 2011. - № 1. – С. 154-159.

Аннотация. Отмечены основные требования потребителей транспортных услуг. Определена последовательность формирования механизма повышения качества транспортных услуг.

Ключевые слова: транспортная услуга, качество, механизм, процесс.

Summary. Marked the basic requirements of users of transport services. Marked the sequence of forming of mechanism of upgrading the transport services.

Keywords: transport service, quality, mechanism, process.

Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Єлагін Ю.В.

УДК 338.24

СУТНІСТЬ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ НЕСТАБІЛЬНОСТІ ЕКОНОМІЧНОГО СЕРЕДОВИЩА

Ковтун Т.В., здобувач (УкрДАЗТ)

Стаття присвячена дослідженню реальних умов господарювання вітчизняних підприємств, аналізу впливу стану економічної ситуації на забезпечення та реалізацію економічної безпеки підприємствами України, сучасному визначенню змісту категорії «економічна безпека підприємства».

Ключові слова: економічна безпека підприємства, планова економіка, економіка ринкового типу, нестабільність економіки, кризові явища, соціально-орієнтована економіка.

© Ковтун Т.В.

Вісник економіки транспорту і промисловості № 40, 2012