

УДК 656.076:338.47

Панчук О.В.

*магістрант кафедри менеджменту
Національного університету кораблебудування
імені адмірала Макарова, м. Миколаїв***УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ****IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
FOR TRANSPORT SERVICES****АНОТАЦІЯ**

У статті досліджено теоретичні аспекти системи управління якістю транспортних послуг. Визначено проблеми управління якістю транспортних підприємств. Проаналізовано світовий досвід формування регіональних логістичних транспортних систем. Визначено механізми забезпечення інвестиційної діяльності розвитку транспортних послуг. Запропоновано методи удосконалення системи управління якістю транспортних послуг.

Ключові слова: управління якістю, система управління, транспортні послуги, транспортна логістика, інфраструктура.

АННОТАЦИЯ

В статье исследованы теоретические аспекты системы управления качеством транспортных услуг. Определены проблемы управления качеством транспортных предприятий. Проанализирован мировой опыт формирования региональных логистических транспортных систем. Определены механизмы обеспечения инвестиционной деятельности развития транспортных услуг. Предложены методы совершенствования системы управления качеством транспортных услуг.

Ключевые слова: управление качеством, система управления, транспортные услуги, транспортная логистика, инфраструктура.

ANNOTATION

In the article the theoretical aspects of the quality management system of transport services are investigated. The problems of quality management of transport enterprises are determined. The world experience of formation of regional logistic transport systems is analyzed. The mechanisms of provision of investment activity for the development of transport services are determined. Methods of improving the quality management system of transport services are offered.

Keywords: quality management, management system, transport services, transport logistics, infrastructure.

Постановка проблеми. Вдосконалення системи управління якістю транспортних послуг є одним з найважливіших напрямів для підтримки зростання обсягу перевезень, стійкого ринку збуту і стабільного прибутку. Також дуже важливо, щоб всі матеріальні цінності, надані до перевезення, були доставлені в пункти споживання в найкоротші терміни і в цілості. Це є одним їх найважливіших умов розвитку галузей промисловості, правильної організації виробництва і товарообігу. Процес перевезень вантажів і пасажирів представляє собою досить складний комплекс технічних комерційних та фінансових операцій, який виконується численними виробничими підприємствами транспорту, створюючи єдиний транспортний конвеєр, який для комерційної діяльності видається як процес доставки вантажу, найбільш повно задовольняє

одержувача як за термінами доставки, так і по вартості послуг транспорту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним підґрунтям розвитку транспортних послуг є роботи таких учених-економістів, як Нечипоренко К.В., Кіндій М.В., Кучерук Г.Ю., Гречин Б.Д., Корнійко Я.Р., Бойко Є.О. та ін. Попри значну кількість наукових праць й істотні досягнення у теорії і практиці розвитку транспортних послуг, недостатньо дослідженими залишаються питання системи управління якістю транспортних послуг. Саме це і зумовило проведення авторського наукового дослідження.

Формулювання цілей статті. Метою даного наукового доробку є комплексне дослідження системи управління транспортних послуг та розробка пропозицій, щодо удосконалення системи управління якістю транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах все більшого посилення глобальної конкуренції однією з найбільш основних тенденцій сучасного етапу розвитку економічних відносин є зміщення пріоритетів від ринку виробника до ринку покупця. На сучасному етапі розвитку економіки України управління виробництвом і процесами обігу матеріальних, грошових та інших ресурсів, засноване на традиційних підходах, значною мірою себе вичерпало, у результаті чого особливої актуальності набули дослідження з розробки нових, нетрадиційних підходів до управління у виробництві і споживанні, серед яких гідне місце зайняла теорія логістики. Логістичний підхід до управління підприємством націлений на забезпечення раціоналізації потокових процесів у рамках керованої системи з позиції єдиного матеріалопровідного ланцюга, інтеграція окремих частин якого здійснюється на технічному, технологічному, економічному, методологічному рівнях, а мінімізація витрат часу і ресурсів досягається шляхом оптимізації наскрізного управління матеріальними, інформаційними та фінансовими потоками.

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується необхідністю впровадження трирівневої моделі системи управління якістю (СУЯ). До існуючих двох рівнів ISO 9001:2000 (удосконалення продукту та удосконалення СУЯ) сьо-

годні додається третій – інноваційний розвиток організації.

Транспорт є невід'ємною частиною як виробничого процесу, так і економіки країни в цілому. Він тісно пов'язаний з усіма елементами виробництва. Тому виявлення використання наявних тенденцій та резервів розвитку в транспортній галузі дозволяє збільшити обсяг транспортних послуг, наданих іншим підприємствам, установам і організаціям. У перше десятиріччя реформ на транспорті були проведені базові структурні й інституціональні перетворення. Здійснено первісну приватизацію, перехід від прямого адміністративного управління до державного регулювання суб'єктів ринку, в основному створена правова база транспортної діяльності в нових соціально-економічних умовах. Україна стала одним з активних учасників міжнародної інтеграції і суб'єктом глобальних економічних процесів. Для передбачення перспектив розвитку транспортної галузі слід використати інструментарій економічного прогнозування [2].

Сьогодні транспортний сектор економіки України у цілому задовольняє лише базові потреби економіки та населення у перевезеннях. Рівень безпеки, показники якості та ефективності перевезень пасажирів та вантажів, енергоефективності, техногенного навантаження на довкілля не відповідають сучасним вимогам.

Спостерігається відставання в розвитку транспортної мережі, перш за все в розвитку автомобільних доріг загального користування від темпів автомобілізації країни. Протягом останніх двадцяти років їх протяжність практично не збільшувалася, у той час як за цей самий період у Європі швидкими темпами будувались автомагістралі. У результаті щільність автомобільних доріг в Україні у 5,9 раза менше, ніж у Франції (відповідно 0,28 та 1,65 кілометра доріг на 1 кв. кілометр площі країни). Протяжність швидкісних доріг в Україні становить 0,28 тис. кілометрів, у Німеччині – 10,9 тис. кілометрів, у Франції – 7,1 тис. кілометрів, а рівень фінансування одного кілометра автодоріг в Україні відповідно у 5,5 – 6 разів менше, ніж у зазначених країнах [6].

Хоча на даному етапі реформування України серед різних чинників, що впливають на розвиток підприємств транспорту, значний вплив мають ситуації на регіональному або місцевому рівні, необхідно в прогнозах враховувати дії глобальних тенденцій, зокрема: посилення процесів міжрегіональної і міждержавної інтеграції, утворення транснаціональних стратегічних альянсів, розвиток телекомунікаційних засобів. Результатом прогнозування є прогноз, під яким розуміється модель майбутнього, виражена в концептуальних або образних конструкціях. Співвідношення прогнозу з поставленими цілями підприємства дозволяє уточнити останні і переводить прогноз у розряд засобів-регулято-

рів поточного і стратегічного управління транспортним підприємством.

В умовах бурхливого розвитку транспортного комплексу, спровокованого розвитком міждержавних торгових відносин і пошуком нових ринків збуту, що збуває стабільне зростання потреби у перевезеннях та їх координації, впровадженням принципово нових інструментів управління на транспортних підприємствах та зростання взаємодії і взаємозалежності між всіма учасниками перевізного процесу, особливо гостро постає питання обґрунтування вибору інструменту вирішення проблеми постійного забезпечення якості транспортних послуг.

Проблеми управління якістю на транспортних підприємствах доцільно вирішувати за допомогою сучасних інноваційних інструментів. На сьогоднішній день на більшості транспортних підприємств застосовується поєднання трьох інноваційних парадигм, розглянутих вище. Проте вони не в змозі охопити увесь комплекс проблематики забезпечення якості транспортних послуг у сучасних умовах [1].

У Концепції державної політики у сфері управління якістю (товарів, робіт, послуг) визначається, що державна політика у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг) спрямована на підтримку зусиль підприємств та організацій у задоволенні потреб споживачів шляхом поліпшення якості і конкурентоспроможності продукції, розвитку і впровадження методів управління якістю. Також, стандарт 180 9001-2001 «Системи управління якістю. Основні вимоги» містить вимоги до систем управління якістю, що спрямовані на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживача.

Одним із механізмів забезпечення інвестиційної діяльності залишається бюджетне фінансування транспортного сектору, яке має бути спрямоване, перш за все, на такі цілі:

- забезпечення функцій державного управління в транспортній галузі;
- гарантоване підтримання в робочому стані мережі об'єктів транспортної інфраструктури та розвиток мережі автомобільних доріг загального користування, насамперед швидкісних;
- підтримка бюджетного фінансування найважливіших транспортних проектів та проектів розвитку автомобільних доріг загального користування і підвищення рівня безпеки дорожнього руху;
- гарантоване фінансування законодавчо закріплених державних зобов'язань за програмами розвитку транспорту та дорожнього господарства України.

Потребує вдосконалення нормативно-правова база з питань розроблення та впровадження економічного і фінансового механізмів фінансування інфраструктури: прийняття (доопрацювання) законів України «Про державно-приватне партнерство», «Про швидкісні автомобільні дороги», внесення змін до законів

України «Про інвестиційну діяльність», «Про фінансовий лізинг», «Про концесії», а також з питань відведення земель для нового транспортно-будівництва.

Світовий досвід і практика господарювання свідчать, що популярною практикою підвищення конкурентоспроможності підприємств є логістична концепція управління. Особливої актуальності вона набуває в період кризи, коли підприємства повинні організувати свою діяльність так, щоб мінімізувати витрати, пов'язані з рухом і зберіганням товарно-матеріальних цінностей від первинного джерела до кінцевого споживача. Тому головною метою логістичної концепції управління – збалансування рівня сервісу й розміру логістичних витрат для підвищення конкурентоспроможності підприємств [4].

Одним із найважливіших факторів розвитку та конкурентоспроможності регіону є функціонування транспортно-логістичних систем, які забезпечують взаємодію всіх учасників транспортного (перевізного) процесу з метою надання споживачам комплексних послуг по перевезенням та досягнення цілісного розвитку транспортно-логістичної інфраструктури регіону [5].

Досвід США, Японії і країн Західної Європи у формуванні регіональних логістичних транспортних систем показує, що вони розвиваються в таких основних напрямках.

1. Створення великих регіональних оптових торговельних посередників і логістичних центрів розподілу продукції.

2. Формування складів спільного користування (за нашою термінологією – складів міжгалузевого призначення) за територіальним принципом.

3. Створення посередницьких логістичних компаній, що виконують функції логістики за контрактами з промисловими фірмами регіону.

4. Розширення функцій логістичних посередників. Прагнення до контролю над великою кількістю ланок повного логістичного ланцюга виробників продукції у фізичному розподілі, фінансовому й інформаційному забезпеченні руху товару.

Транспортна логістика є основною складовою в загальній логістичній системі, яка допомагає вирішенню завдань пов'язаних з:

1) формуванням ринкових зон обслуговування, прогнозом матеріалопотоку, обробкою матеріалопотоку в обслуговуваній системі (склад постачальника, споживача, підприємства гуртової торгівлі) й іншими роботами з оперативного управління і регулювання матеріалопотоку;

2) розробкою системи організації транспортного процесу (план перевезень, план розподілу виду діяльності, план формування вантажопотоків, графік руху транспортних засобів та ін.);

3) управлінням запасами і їх обслуговуванням транспортними засобами, інформаційними системами [3].

Створення стабільної економічно ефективної системи вантажного транспорту та логістики є засобом підвищення конкурентоспроможності, якості та безпеки перевезень, задоволення потреб зовнішньої торгівлі, оптимального використання ресурсів в економіці країни. Товари повинні перевозитися вільно, швидко, надійно та ефективно, з найменшим впливом на довкілля та інших користувачів транспорту.

Для цього слід діяти за такими напрямками:

1) розвиток ринку послуг вантажного транспорту шляхом: розроблення технічних і організаційних заходів, спрямованих на забезпечення гарантованого збереження вантажів, що перевозяться; удосконалення нормативної бази (транспортного, митного, податкового законодавства), контролю навантажувально-розвантажувальних операцій і запровадження відповідальності за діяльність вантажовласників і експедиторів; забезпечення прав і захисту перевізників, створення ефективної системи допуску перевізників і транспортних засобів до надання послуг з перевезення вантажів, включаючи питання тарифів і фінансового навантаження для суб'єктів малого і середнього бізнесу, спрощення процедур отримання віз; удосконалення порядку застосування штрафних санкцій за порушення вимог законодавства під час перевезення територією України вантажів іноземними перевізниками; забезпечення пільгового оподаткування операцій з надання послуг, пов'язаних з переміщенням вантажів транзитом через територію України; впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій на базі GPS; посилення взаємодії видів транспорту шляхом розвитку мультимодальних перевезень і міжнародних транспортних коридорів; розвитку транспортно-експедиторської діяльності; удосконалення механізмів сертифікації та ліцензування операторів вантажного транспорту; збільшення до рівня світових досягнень швидкості переміщення товарів та ритмічності їх доставки, скорочення часу обробки партій товарів у портах та часу перетину державного кордону; забезпечення експлуатаційної сумісності залізничних мереж і виділення маршрутів для вантажних перевезень; створення національних транспортних компаній, здатних конкурувати зі світовими; впровадження стандартних комерційних вантажних і транспортних документів міжнародного зразка, уніфікація процедур, правил і вимог до перевізників.

2) створення сприятливих технічних, правових, організаційних і фінансово-економічних умов розвитку інтермодальних перевезень і справедливих ринкових умов конкуренції між видами транспорту, гарантування якості інтермодальних перевезень, їх привабливості та доступності для транспортних операторів завдяки: утвердженню нормативно-правових основ функціонування інтермодального транспорту; ідентифікації стратегічної мережі

інтермодальних перевантажувальних пунктів і коридорів, визначення інтермодальних контейнерних і контрейлерних маршрутів у рамках міжнародних транспортних коридорів; маркетингу інтермодальних транспортних послуг; введенню «єдиного вікна» для інтермодального транспорту, єдиного транспортного документа для всіх перевізників вантажів; залученню інвестицій у нові стандарти інтермодального обладнання; удосконаленню тарифно-цінового регулювання та фіскальної політики для стимулювання розвитку транзитних контейнерних перевезень, запровадженню оптимальних тарифів з дотриманням умов вигідності перевезень для автомобільного і залізничного транспорту; розробленню технологій взаємодії всіх учасників перевезення; створенню інституту операторів інтер/мультимодальних перевезень; визначенню і реалізації пріоритетних проектів розвитку інфраструктури інтермодального транспорту на довгостроковий період, у тому числі створенню мережі сучасних високотехнологічних контейнерних терміналів і збільшенню пропускної спроможності існуючих терміналів; збільшенню рівня контейнеризації перевезень і номенклатури вантажів, що перевозяться в контейнерах; створенню технічних умов для становлення професії універсального перевізника; розвитку співробітництва з Польщею, Білоруссю, іншими сусідніми країнами, країнами Балтії в організації контрейлерних перевезень.

3) розвиток логістики, транспортно-складської та інформаційної інфраструктури, впровадження концепцій і технологій управління ланцюгами поставок та інтеграція транспортних і виробничих процесів вимагає: удосконалення бази нормативно-правового регулювання, спрямованого на забезпечення рівних і сприятливих умов учасникам транспортно-логістичного ринку, функціонування логістичних центрів, використання електронних документів у сфері вантажного транспорту; налагодження ефективної взаємодії з приватним сектором і місцевими органами влади з метою визначення оптимальних місць розташування стратегічних логістичних центрів, що поєднують різні види транспорту, та їх створення; розбудови і модернізації транспортної, складської інфраструктури, вантажних терміналів; підтримки проектів державно-приватного партнерства, залучення інвестицій у розвиток логістичної інфраструктури та інноваційні технології; підвищення кадрового потенціалу у сфері логістики, впровадження ефективної системи сертифікації логістів; створення комплексних інформаційних систем управління, телематичних засобів навігації і моніторингу («інтелектуальних транспортних систем», систем контролю та ідентифікації вантажів і контейнерів, системи повідомлення про прибуття в портах тощо), інноваційних технологій переробки в інтермодальних терміналах, оснащення тран-

спортних засобів супутниковими навігаційними системами, інтегрованими в єдину систему координатного управління.

4) забезпечення пріоритетного розвитку інфраструктури міжнародних транспортних коридорів, їх функціонування на основі сучасних логістичних технологій, наскрізного тарифу, швидкості доставки, збереження вантажів, інформаційної підтримки, відсутності адміністративних бар'єрів передбачає: розроблення та виконання Програми розвитку національної мережі міжнародних транспортних коридорів в Україні на 2011-2015 роки; залучення інвестицій для розвитку мережі міжнародних транспортних коридорів (урядова фінансова підтримка інфраструктурних проектів, концесії тощо); моніторинг міжнародних вантажопотоків за напрямками міжнародних транспортних коридорів, підготовку пропозицій та техніко-економічного обґрунтування щодо розширення номенклатури та підвищення якості транспортно-перевантажувальних, експедиторських та інформаційних послуг під час перевезення вантажів; розроблення методичного забезпечення розвитку термінальної інфраструктури міжнародних транспортних коридорів; збільшення пропускної спроможності вантажонапружених ділянок, розвиток залізничних під'їздів до портів, мережі терміналів, сортувальних станцій і перевантажувального устаткування; створення автоматизованої системи обліку транзитних вантажо- і пасажиропотоків за напрямками, впровадження сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, облаштування волоконно-оптичних ліній зв'язку; підвищення встановленої швидкості руху поїздів на напрямках міжнародних транспортних коридорів; розроблення разом із сусідніми державами спільних технологій транзитних перевезень та наскрізних тарифів; розширення участі у міжнародних проектах щодо розбудови Центральної осі європейської транспортної мережі; удосконалення податкової і митної політики щодо перевезень на напрямках міжнародних транспортних коридорів.

Висновки. Курс на європейську інтеграцію ставить принципово нові завдання щодо інтеграції транспортної системи України в Транс'європейську мережу (ТЄМ-Т), гармонізації законодавства та адаптації до європейських норм і стандартів.

Для удосконалення системи управління якості транспортних послуг в державі, основними пріоритетами повинні бути:

– розвиток транспортної інфраструктури, її модернізація та приведення у відповідність із євростандартами, розбудова мережі міжнародних транспортних коридорів, швидкісних автомобільних доріг та мережі прикордонних пунктів пропуску, а також, зокрема, підготовка транспортної інфраструктури до проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу ;

- підвищення державних соціальних стандартів транспортного обслуговування населення;
- інтегрування транспортної системи України в європейську та світову;
- прискорена адаптація вітчизняного законодавства до європейських норм та стандартів;
- впровадження нормативних актів, які відповідають положенням та вимогам міжнародних угод;
- розвиток експорту транспортних послуг, ефективна реалізація транзитного потенціалу України, підвищення конкурентоспроможності вітчизняного транспорту на міжнародному ринку транспортних послуг;
- поліпшення інвестиційного клімату, залучення інвестицій на умовах концесій, державно-приватного партнерства, удосконалення механізму лізингу транспортних засобів;
- створення сприятливих умов, які забезпечуватимуть привабливість транспортної діяльності для залучення приватного, у тому числі іноземного, капіталу;
- формування ефективної конкурентної тарифної політики та забезпечення доходної бази підприємств галузі;
- здійснення структурних реформ на залізничному, морському транспорті, міському і приміському громадському автотранспорті, у сфері дорожнього господарства з метою підвищення ефективності державного управління;
- удосконалення державної системи забезпечення безпеки на транспорті та формування системи державного нагляду за безпекою руху, підконтрольної центральному органу виконавчої влади з питань транспорту та зв'язку,

з метою розмежування функцій управління діяльністю та контролю;

- стимулювання сталого розвитку транспорту шляхом надання переваги екологічно чистим та енергоефективним видам транспорту, зниження техногенного навантаження транспорту на довкілля, а також шляхом розвитку громадського пасажирського транспорту як альтернативи стрімкій автомобілізації країни.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Кучерук Г.Ю. Інноваційно-логістична парадигма управління якістю транспортних послуг / Г.Ю. Кучерук // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.m.nauka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=1193>
2. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
3. Бойко Є.О. Особливості впливу публічного адміністрування на розвиток транспортної логістики в контексті природоохоронної політики / Є.О. Бойко, В.А. Куцак // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2016. – Вип. 21. Част. 2. – С. 134 – 138.
4. Бойко Є.О. Зарубіжний досвід використання логістичної концепції управління підприємством / Є.О. Бойко, Юсеєф К.А. // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв. – 2015. – №3 – С. 215-218.
5. Бойко Є.О. Принципи формування та функціонування регіональних транспортно-логістичних систем / Є.О. Бойко, А.Є. Журавська // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2014. – № 9 – Ч. 1. – С. 187-190.
6. Транспортна стратегія України на період до 2020 року // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://mtu.gov.ua/files/Zakyvivli/transport_strategy_ua.pdf