

УДК 656.96:006.1

Стаднік В. Г.
старший викладач кафедри
«Менеджмент і маркетинг на морському транспорті»
Одеського національного морського університету

Шевченко Я. І.
студентка
Одеського національного морського університету

Stadnik V. S.
Assistant Professor,
Department of Management and Marketing on Marine Transport
Odessa National Maritime University

Shevhenko J. I.
Student
Odessa National Maritime University

ПРОБЛЕМИ КОМПЛЕКСНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

COMPLEX QUALITY MANAGEMENT PROBLEMS OF TRANSPORT COMPANIES PRODUCTS

Анотація. У статті розглянуто необхідність впровадження нових підходів до управління якістю транспортних послуг, дано визначення комплексного управління якістю, розглянуто поняття «транспортна продукція», узагальнено основні положення теорії і практики в області управління якістю транспортних послуг.

Ключові слова: управління якістю, транспортна продукція, транспортна послуга, власник вантажу, вантажоодержувач, якість перевезення.

Вступ та постановка проблеми. Системи управління якістю продукції постійно розвивалися й удосконалювалися, однак питанням про шляхи і засоби досягнення найвищого рівня якості приділяється багато уваги.

Використовуючи вітчизняний і зарубіжний досвід управління якістю, враховуючи необхідність впровадження нових підходів до управління якістю, підвищення його ролі для економіки підприємств і країни в цілому, варто активізувати спільні дії науки і практики з розробки і впровадження принципово нової стратегії в управлінні якістю продукції [1].

Така стратегія повинна характеризуватися таким ставленням до якості:

- забезпечення якості розуміється не як технічна функція, реалізована якимось підрозділом, а системний процес, що пронизує всю організаційну структуру підприємства;
- новому поняттю якості повинна відповідати ця організаційна структура підприємства;
- питання якості актуальні не тільки в рамках основного виробництва, але і в процесі його маркетингу та обслуговування;
- якість має бути орієнтована на задоволення вимог, перш за все, споживача;
- нова якість вимагає нової техніки і технології;
- підвищення якості досягається тільки зацікавленістю всіх працівників підприємства;

• підвищення якості вимагає додаткових фінансових вкладень, які повинні окупатися.

Вимогливість до поліпшення якості продукції є нині однією з найбільш характерних рис світового ринку. Очевидно, що питання якості повинні вирішуватися тільки комплексно, на базі систем управління якістю продукції, які не можуть бути чужорідним елементом, який нав'язується зверху. Спонукальним стимулом їх впровадження має бути стабільне економічне становище підприємств, забезпечення конкурентоспроможності їхньої продукції на внутрішньому і міжнародному ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На думку відомого американського фахівця в області якості Арманда Фейгенбаума, комплексне управління якістю – це ефективна система, що об'єднує діяльність різних підрозділів організації, відповідальних за розробку параметрів якості, підтримання досягнутого рівня якості та його підвищення, для забезпечення виробництва й експлуатації виробу на вигідному рівні, при повному задоволенні вимог споживача [2].

Взагалі, в теорії загального управління якістю [3] «продукція» визначена як результат діяльності або процесів, а «послуга» – як підсумки безпосередньої взаємодії постачальника і споживача та внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача. Причому зазначено, що «продукція» може включати послуги, технічні засоби, матеріали, що переробляються, програмні засоби або комбінації з них.

Враховуючи двоякий підхід до одного й того ж явища, у вчених та практиків склалося різне визначення поняття «транспортна продукція». В одних продукцією транспорту є переміщення вантажів і пасажирів, той корисний ефект, що створюється транспортним виробництвом [4], або продукція транспорту – це переміщення вантажів і людей, тобто сам процес перевезення, що здійснюється транспортними засобами. Важливе значення мають вантажно-розвантажувальні операції. Тому перевалка вантажів – невід'ємна складова частина продукції транспорту [5].

З таким же успіхом визначення можна розширити за рахунок включення в нього інтересів промислових підприємств і постачальників, які забезпечують виробничу діяльність транспорту, наприклад, суднобудівних і судноремонтних заводів, ремонтно-експлуатаційних баз, постачальників палива та інших видів постачання, підприємств, що надають флоту або шляховому господарству ті чи інші види послуг.

У нормативних документах, пов'язаних з перевезеннями вантажів іноземних фрахтувальників, аналогічно зазначено, що вони є «експортом транспортних послуг». Нерідко зустрічаємо схоже визначення: продукція транспорту висловлює корисний ефект, що створюється ним у суспільному процесі виробництва. Цей корисний ефект з точки зору споживання – транспортна послуга [6].

При цій відмінності формулювань ніяких суперечностей у визначеннях транспортної продукції немає. У всіх випадках мова йде про одне – переміщення вантажів або пасажирів. Саме переміщення потребують люди або товари матеріального виробництва, які потрапляють на транспорт, стаючи вантажами. У ньому ж (переміщенні) зацікавлені користувачі послугами транспорту.

Якість транспортної продукції невіддільна від основного виробництва – процесу транспортування, в результаті якого змінюється просторове знаходження товару. Це змінювання має певний набір властивостей для користувача.

Транспортний процес може бути розділений на низку підпроцесів (підсистем формування якості), кожен з яких характеризується формуванням якості в межах тих чи

інших технологічних процесів і операцій. При послідовному виконанні операцій на складі, наприклад, єдиного технологічного процесу, можуть бути отримані оцінки виробничої якості, а наприкінці – у користувача – оцінки споживчої якості. У першому випадку це свідчення того, наскільки дотримувалися встановлених норм, режиму виконання технологічних процесів, вантажних і комерційних операцій, яка була якість роботи взагалі, а у другому – маються на увазі характеристики властивостей, що цікавлять, в кінцевому рахунку, споживача, замовника транспортної послуги [1].

З цієї точки зору продукція морського транспорту, наприклад, є сукупність завершених процесів (циклів) просторового переміщення вантажів або пасажирів морем, виконаних у відповідності з планами, довгостроковими контрактами і разовими договорами. Це визначення вперше було дано Н.А. Панибратцем [7].

У цьому визначенні підкреслюється завершений характер процесу як одиниці продукції, що враховує множинність переміщень різних партій вантажів, а також стає очевидною комерційно-правова основа (база), що має на меті організацію обслуговування клієнтури, визначення взаємних прав та обов'язків клієнтури і перевізників у процесі переміщення товарно-матеріальних цінностей або людей.

Постановка завдання. Крім випуску у світ міжнародних і вітчизняних стандартів, є численні дослідження зарубіжних і вітчизняних учених, присвячені питанням управління якістю продукції різного виду, накопичено значний досвід у сфері менеджменту якості. Тому важливо узагальнити основні положення теорії і практики в цій галузі стосовно транспортної продукції.

Виклад основного матеріалу. Транспортні послуги мають свою специфіку, єдиних вимог за всіма видами транспорту виробити неможливо, тому в системі сертифікації послуг транспорту створені підсистеми. Складність робіт у галузі сертифікації послуг транспорту пов'язана поки з відсутністю необхідних нормативних та методичних документів, більшість з яких ще необхідно розробити.

Крім просторового переміщення при доставці вантажів отримувачу виникає необхідність виконання низки супутніх основному процесу операцій, без яких у процесі перевезення можуть виникнути труднощі.

Окремі операції повинні виконуватися самими вантажовласниками або за їх дорученням і за плату посередникам, інші – транспортними підприємствами.

До числа супутніх варто віднести транспортно-експедиторські операції, операції з завантаження, розвантаження та зберігання вантажів, ряд підготовчих та заключних, а також розрахункових операцій.

Всі вони могли б виконуватися самими вантажовласниками або найнятими ними особами та організаціями (різних за формою власності, великих, середніх і малих транспортно-експедиторських підприємств). Однак з точки зору забезпечення якості транспортної продукції найкращі можливості завжди є у транспортного підприємства, що координує, як правило, роботу всіх учасників перевізного процесу з метою якнайшвидшої доставки вантажів, забезпечення їх збереження та ефективного використання суден, вагонів, автомобілів, перевантажувальних засобів, а також скорочення витрат на транспортування.

При виконанні супутніх операцій також створюється певна транспортна продукція. Нею можуть бути: переміщення в межах транспортного вузла, порту (станції), складу, судна, вагони, збереження товарних характеристик вантажів, виготовлення комплектів і оформлення вантажної документації, розрахунки за платежами тощо. Ця продукція приєд-

нується до основної продукції транспорту на певних етапах, підвищуючи її корисність для вантажовласників.

Формування якості транспортної продукції з системних позицій відбувається в результаті взаємодії вхідної якості (яка визначається транспортними характеристиками окремих видів вантажів, їх здатністю витримувати перевезення і перевантаження, технічної та комерційної придатності транспортних засобів, перевантажувальної техніки тощо) з якістю роботи самої транспортної системи (яка визначається технічними, організаційними, економічними, соціальними, психологічними та іншими параметрами) з урахуванням певних зовнішніх умов і впливів, що управляють.

Продуктом такої взаємодії є вихідна якість транспортної продукції (описується сумою позитивних і негативних властивостей, що проявляються у вантажоодержувача) [1].

Специфічність транспортної продукції визначає характер її властивостей. Властивості взагалі проявляються в процесі взаємодії предметів, явищ, зіткнення інтересів тощо. У ході транспортування вантажів виникає безліч різних взаємодій і, в першу чергу, взаємодія між учасниками договору перевезення. Тут властивості транспортної продукції виявляються, обліковуються і виражаються в узгоджених умовах доставки вантажу одержувачу.

Найбільш загальною і суттєвою властивістю продукції транспорту є її здатність задовольняти вимогам споживача. Це є неоднозначним і, в свою чергу, стосується низки особливих властивостей, до яких повинні бути пред'явлені відповідні вимоги.

Тому якість перевезень варто розглядати як єдність позитивних (які дають ефект) і негативних (яких не можна уникнути) факторів, які проявляються більш менш залежно від конкретних обставин.

Як правило, у вихідній якості продукції транспорту, що проявляється у вантажоодержувача, одночасно присутні елементи регламентної і договірної якості. Причому перші присутні завжди, оскільки поза бажанням учасників перевезення вони обумовлені діючими законодавчими актами, правилами перевезень, стандартами та іншими нормативно-технічними документами; другі ж повинні входити в число властивостей продукції лише тоді, коли транспорт за договором взяв на себе відповідні зобов'язання. При цьому варто враховувати два важливі положення: по-перше, сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби, є якість даної продукції, а по-друге, кількісною характеристикою властивостей продукції транспорту є самі показники її якості.

Ясно, що для транспорту поняття якості має свою специфіку. Транспорт повинен забезпечувати своєчасне та безпечне перевезення, перевалку та зберігання вантажів, експлуатацію і комплексне обслуговування рухомих, перевантажувальних та інших засобів, що входять до складу його основних фондів, а також проектування та створення нової техніки, впровадження прогресивних технологічних процесів, форм і методів організації праці

та управління персоналом. Тому транспортне підприємство більше стурбоване ефективністю свого виробництва.

Але для споживачів транспортної продукції – підприємств (організацій) різних галузей народного господарства і населення – найбільш важливими є, як мінімум, шість таких показників її якості: безпека на всіх етапах перевезення, комерційна швидкість, регулярність сполучень, своєчасність доставки, збереження вантажів і рівень транспортно-експедиційного обслуговування вантажовласників у транспортних вузлах.

Відхилення від кожного з цих показників якості перевезень призводить до втрат матеріальних цінностей, до невивезених запасів товарів, до зниження продуктивності суспільної праці, зниження національного доходу, а іноді і до порушень економічної безпеки країни.

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Оскільки транспорт є продовженням процесу виробництва товарів у сфері обігу і для обігу, його продукція виступає для користувача в якості послуги. Не випадково розглядаються у взаємозв'язку її ефективність та якість. Перша економічна категорія важлива для виробника продукції – транспортного підприємства, а друга – для її споживача – вантажовласника. Якість перевезень варто розглядати як єдність позитивних і негативних факторів, що виявляються залежно від конкретних обставин.

Формування якості з системних позицій відбувається під впливом певних зовнішніх умов і управляючих впливів у результаті взаємодії вхідної якості транспортної продукції з якістю роботи транспорту. Продуктом такої взаємодії є вихідна якість транспортної продукції, що проявляється у вантажоодержувача. Як правило, у вихідній якості транспортної продукції одночасно присутні елементи регламентної і договірної якості.

У теорії і практиці вітчизняного і зарубіжного транспорту існує кілька визначень якості транспортної продукції з різним набором показників і розстановкою пріоритетів для його оцінки.

Для споживачів транспортної продукції (послуги) найбільш важливими є шість показників її якості.

На формування цих показників якості перевезень вантажів істотний вплив чинить рівень комерційної роботи на транспортних підприємствах.

У проблемі управління якістю, безумовно, ключове місце займають питання оцінки і виміру якості продукції. Усебічне вивчення природи якості продукції, розгляд його з двох точок зору (виробника і споживача) показує, що нині серед усіх видів оцінки якості перевага віддається оцінці його споживачем. Для вітчизняної практики саме увага до цього аспекту управління якістю має першорядне значення, бо протягом тривалого часу якість у нас оцінювалася насамперед з технічної точки зору – на відповідність технічному завданню, правилам, технічним умовам, стандартам тощо. Характеру ж потреб, оцінки споживача продукції відводилася, як правило, другорядна роль.

Така переорієнтація на транспорті також необхідна і потребує подальших досліджень.

Список використаних джерел:

1. Бабкин Е.В. Управление качеством и конкурентоспособностью продукции (услуг) водного транспорта : дис. ... на соискание ученой степени доктора экономических наук. – Санкт-Петербург, 2006. – 300 с.
2. Фейгенбаум А.В. Интервью, статьи и речи по вопросам полного контроля качества. – М. : Изд-во стандартов, 1990. – 66 с.
3. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством. – СПб. : Изд-во СПбУЭФ, 1996. – 454 с.
4. Крамаров Э.М. Внешняя торговля продукцией морского транспорта. – М. : Транспорт, 1968. – 303 с.
5. Транспорт во внешней торговле СССР. Под ред. Д.С. Николаева. – М. : Международные отношения, 1977. – 357 с.
6. Корякин С.Ф., Пантин А.А. Экономика морского транспорта. – М. : Транспорт, 1979. – 416 с.
7. Панибратец Н.А. Продукция морского транспорта, ее свойства и условия эффективной реализации. – М. : ЦРИА «Морфлот», 1980. – 44 с.

Аннотация. В статье рассмотрена необходимость внедрения новых подходов к управлению качеством транспортных услуг, дано определение комплексному управлению качеством, рассмотрено понятие «транспортная продукция», обобщены основные положения теории и практики в области управления качеством транспортных услуг.

Ключевые слова: управление качеством, транспортная продукция, транспортная услуга, грузовладелец, грузополучатель, качество перевозки.

Summary. The article discusses the necessity of introducing new approaches to quality management of transportation services, definition of integrated quality management was given, the notion of transport products reviewed, summarizes the main provisions of the theory and practice in the field of quality management of transport services.

Key words: quality management, transport products transport services, transportations, cargo owner, consignee the quality of transportation.