

УДК 338.2:658.5 (045)

Г. Ю. Кучерук,
к.е.н., доцент,
доцент кафедри «Економіки підприємств»,
Державний економіко-технологічний університет транспорту, м. Київ

ЕКОНОМІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Economic methods of quality management of transport services

У статті обґрунтовується необхідність вивчення економічної категорії «якість транспортних послуг» та запропонована класифікація економічних методів управління якістю транспортних послуг.

Ключові слова: економічні методи управління, транспортні послуги, управління якістю.

In the article the necessity of study of economic category is grounded «quality of transport services» and classification of economic methods of quality of transport services management is offered.

Key words: economic methods of management, transport services, quality management.

Вступ. Розвиток економічного простору і науково-технічний прогрес визначили необхідність вивчення категорії «якість транспортних послуг» з економічної її інших точок зору. Отже, на сучасному етапі розвитку суспільства потрібно розглядати якість як економічну категорію. Це означає, що у структурі управління якістю виокремлюється аспект, який відображає розвиток продуктивних сил та еволюцію відносин власності на транспорті, так як тільки при умовах цього створюються передумови розвитку транспортної сфери і її гармонічного впливу у структуру народного господарства України.

Дослідженням якості процесів управління на транспорті займалися такі вчені як В. Вінокуров, О. Криворучко, Д. Маслов, Б. Райзберг, Л. Шокіна та ін. Але комплексні дослідження щодо економічних методів управління якістю послуг на транспорті не проводились.

Постановка задачі. Метою статті є науковий аналіз економічних методів управління якістю транспортних послуг.

Результати. До 90 років ХХ ст. майже не використовувались економічні методи управління якістю на підприємствах. Забезпечення рівня якості зводилось до техніко-статистичного контролю виробництва. Виключенням являються теорії Е. Демінга та Дж. Джурана, які вважали, що гарантіями виживання, конкурентоспроможності і розвитку будь-якої компанії є досягнення цілей підвищення якості. [1, 2]. Вперше, звернувши увагу на вплив низької якості на зростання витрат, Дж. Джуран запропонував теорію щорічного поліпшення якості, яка використовувала лише економічний інструментарій впливу на якість. Управління якістю на основі управління витратами і на сьогодні залишається широко використовуваним методом аналізу та обґрунтування ефективності забезпечення якості продукції (послуг). Цей процес особливо важливий для транспортних підприємств, зайнятих проектуванням і наданням транспортних послуг.

З оглядом на це, можна запропонувати наступне визначення **якості транспортних послуг як економічної категорії** – це сукупність характеристик транспортного обслуговування, що обумовлюють його здатність задовольняти потреби споживачів шляхом належного і ефективного виконання транспортних послуг, а також відповідати встановленим стандартам і нормативам, умовам договору (при бузумовному забезпеченні безпеки надання послуг), що у сукупності забезпечує підвищення ефективності обслуговування та отримання додаткового ефекту для транспортних організацій та споживачів.

З розвитком теорії управління на підприємстві, появою комплексних підходів та системи менеджменту якості (СМЯ), виникла потреба в обґрунтуванні застосування тих чи інших економічних методів впливу на рівень якості продукції (послуг). Тому, на погляд автора, можна запропонувати таку класифікацію економічних методів управління якістю (рис. 1). Економічні методи управління якістю доцільно поділити на класичні та сучасні інноваційні методи. Крім того, у кожній групі методів потрібно виокремити методи аналізу та оцінки якості та методи впливу на якість. Запропонована систематизація економічних методів управління дозволить приймати ефективні управлінські рішення на різних етапах управління якістю.



Рис 1. Класифікація економічних методів управління якістю продукції (послуги)

[складено автором]

Описані класичні методи управління якістю сформувались в період технократичної парадигми управління і основані переважно на управлінні виробничими процесами. В класичних методах основна увага приділяється технологічним процесам створення та реалізації продукції (послуги), при цьому на перший план виходить технічні характеристики та витрати. На сьогоднішній день на основі загальноприйнятих методів управління якістю сформовано основи стандартизації та сертифікації, розроблено СМЯ, що охоплює і поєднує загальний менеджмент на підприємстві з управлінням якістю. Хоча класичні методи управління якістю формують потужну базу оцінки та аналізу рівня якості, вони не дають можливості нарощувати та розвивати рівень якості. Також класичні методи не враховують взаємодії між постачальниками та виробниками, зростання запитів та потреб споживачів, не дають можливості врахувати загальноекономічний розвиток середовища підприємства.

Існуючі інноваційні методи спрямовуються на управління специфічними сферами забезпечення якості. Використання інноваційних економічних методів на українських транспортних підприємствах пов'язано ще з обмеженістю доступу до інформації (більшість методів формалізовано у математично-кібернетичних моделях, що подаються у вигляді комп'ютерного забезпечення або програм), потребують великих масивів інформації, наявності новітнього комп'ютерного та технічного забезпечення, високого рівня освіти та кваліфікації персоналу. Описані проблеми вирішуються шляхом послідовного стратегічного обґрунтування розвитку підприємства, спрямованого на постійний моніторинг і впровадження методів нарощування якості, забезпечення та мінімізацію вартості управління якістю, отримання довготривалих конкурентних переваг. Інноваційні методи управління якістю продукції (послуг) враховують динамічність та непередбачуваність розвитку середовища функціонування підприємства, можуть прогнозувати напрями зростання запитів споживачів, визначають характер взаємодії всіх елементів організаційної структури та інфраструктури підприємства, місце і роль всіх видів ресурсів в управлінні якістю. Також інноваційні методи поєднують в собі маркетингові, технічні, експертні, статистичні та ін. інструменти управління, що дозволяє вирішувати комплексно поставлені завдання.

З метою спрощення процесу прийняття управлінських рішень сучасні економічні методи управління якістю доцільно систематизувати за напрямками діяльності підприємства (рис. 2).



Рис 2. Класифікація інноваційних методів управління якістю за напрямками діяльності підприємства

[складено автором]

Запропонована класифікація дозволить на якісно новому рівні управляти процесом підвищення якості транспортних послуг, підвищувати ефективність обслуговування та забезпечити отримання додаткового ефекту для транспортних організацій та споживачів.

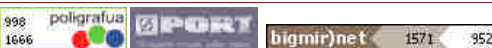
Висновок. Концептуальне бачення якості як економічної категорії визначає соціальну і економічну основу для успішного розвитку людини і суспільства. Запропоноване бачення якості транспортних послуг представляється досить ємким і чіткіше визначає значення підвищення якості на сучасному етапі розвитку ринкових відносин.

Подальший розвиток інноваційних методів економічного управління якістю повинен враховувати роль інформатизації та доступності інформації, синергичність та органічність розвитку економічних систем, зростання їх інтеграції, взаємодії та взаємовпливу. На думку автора, саме тому перспективним є застосування сучасних економічних інструментів для обґрунтування та розвитку методології управління якістю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Деминг У. Э. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994.
2. Yuran J. M. A history of managing for quality: the evolution, trends, and future directions of managing for quality, 1995.

Стаття надійшла до редакції 09.07.2012 р.



ТОВ "ДКС Центр"