

УДК 65.012.34:338.46:006.015.5(045)

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

## ІННОВАЦІЙНО-ЛОГІСТИЧНА ПАРАДИГМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

### Innovative logistic paradigm of quality management of transport services

*У статті розглядається еволюційний розвиток парадигм управління якістю та логістики. Узагальнюється розвиток парадигм управління якістю транспортних послуг з врахуванням інноваційно-логістичної спрямованості.*

**Ключові слова:** парадигма, логістика, транспортні послуги, управління якістю, інновації.

*Evolutional development of paradigms of quality management and logistic is considered in the article. Development of paradigms of quality of transport services management is generalized taking into account innovative to the logistic orientation.*

**Key words:** paradigm, logistics, transportation, quality control, innovative.

**Вступ.** Сучасний етап розвитку світової економіки характеризується переглядом підходів до якості як пріоритетного чинника конкурентоспроможності діяльності, інструменту забезпечення зростання вартості капіталу. Поняття якості перестало бути об'єктом управління лише продукту як результату ринкової діяльності підприємства (організації). Якість трансформується в іманентний процес постійного самовдосконалення підприємства та його структурних одиниць. Саме тому актуальною є необхідність формування нової концепції розуміння проблематики якості та побудови парадигми управління якістю на новітніх, системних засадах.

Дослідженню сучасних концепцій соціально-економічного розвитку, зокрема, присвячені праці В. М. Брижка, О. М. Гальченка, М. І. Долішнього, О. В. Молодцова, Г. П. Ситніка, В. С. Цимбалока, О. А. Орехова, А. М. Черноброва, Л. С. Винарика, Я. Г. Берсуцького, А. Н. Щедрина, І. В. Клименка, Г. С. Литвинова, О. М. Криворучко та ін.

Необхідність підвищення рівня ефективності функціонування підприємств вітчизняної економіки зумовлює потребу в забезпеченні логістичного управління якістю транспортними системами, що вимагає відповідного наукового забезпечення. Тому автор вважає за актуальне і своєчасне розгляд питання впровадження нової концепції управління якістю на новітніх, системних засадах.

**Постановка задачі.** Обґрунтування нової інноваційно-логістичної парадигми управління якістю транспортних послуг.

**Результати.** Основною проблемою визначення множини інструментарію управління якістю на сьогоднішній день є існування великої кількості поглядів та наукових праць, які за часту протирічають одна одній, не завжди мають прикладне значення чи можливість застосування на практиці.

Розглянемо парадигми управління якістю на українських транспортних підприємствах. Автор роботи [1] стверджує про існування двох парадигм управління якістю: перша парадигма – функціонального і цільового поділу менеджменту з пріоритетною роллю окремих з них залежно від ситуації; друга парадигма – функціонального і цільового поділу менеджменту з пріоритетною роллю управління якістю. Також обґрунтовується формування нової, третьої парадигми – гармонізації менеджменту якості в складі видів функціонального і цільового менеджменту організації. Тобто проникнення менеджменту якості у всі сфери управління підприємством. Переваги парадигми гармонізації менеджменту якості перед існуючими раніше парадигмами менеджменту очевидні.

Проте обмеженість розглянутих парадигм лише менеджментом якості не дозволяє виділити загальнонаукові положення управління якістю. Автором пропонується розглядати парадигми управління якістю з еволюційної точки зору.

Використовуючи еволюційний підхід, можна виокремити три науково-концептуальних періоди щодо управління якістю: філософський, технократичний й інноваційний. Філософська концепція якості ґрунтується на формуванні характеристик (властивостей) об'єкта та встановленні вимог до рівня якості. Управління якістю до початку ХХ ст. зводилося до філософських трактувань, фізичного контролю відповідності загальноприйнятим характеристикам (наприклад, довжини, ширини, кольору, міцності тощо).

Технократична концепція якості полягала в технічному та статистичному контролі та встановленні технологічних вимог до продукту. В період з 1900 р. до 80-х р.р. ХХ ст. основними цілями управління якістю виступали контроль та без дефектність виробництва.

Поеднання процесів виробництва та зовнішніх організаційних процесів діяльності підприємства (організація постачання, маркетингова організація розподілу, використання аутсорсинга) починаючи з 80-х р.р. ХХ ст. спровокували новий етап розвитку систем управління якістю – інноваційний. Таким чином, інноваційна концепція якості включила нові методи та підходи до забезпечення ефективності діяльності підприємства і якість виступила критерієм результативності управління.

**Принциповими відмінностями нової парадигми якості повинно стати:**

- врахування інноваційності та динамічності розвитку суспільства;
- автоматизація прийняття рішень з урахуванням стохастичності поведінки суб'єктів управління,
- розширення меж управління та втручання в економічні процеси всіх сфер суспільного життя,
- систематизація та визначеність характеристик об'єкта та вимог до рівня його якості та фоні взаємодії суб'єктів та об'єктів управління (лібералізація взаємовпливів),
- розподіл відповідальності та функцій управління при інтеграції суб'єктів управління для мінімізації витрат і максимізації цінності під час управління якістю.

З розвитком методів управління організаціями, появою інноваційних підходів до організації процесів виробництва та забезпечення потрібного рівня ефективності і обсягів споживання, розвивається і інноваційна парадигма якості.

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) сьогодні додається третій – інноваційний розвиток організації [2].

Управління якістю тісно пов'язане із інноваційною діяльністю підприємства. Підвищення рівня якості продуктів або забезпечення необхідного достатнього рівня здійснюється через інновації. У сучасних міжнародних стандартах виділяють чотири види інновацій: продуктові, процесні, маркетингові та організаційні [3].

На основі вищевикладеного та із врахуванням еволюційного підходу автор вважає за доцільне виділити наступні **парадигми інноваційного управління якістю**:

- технологічна – об'єктом управління якістю виступає технічне та технологічне удосконалення,
- маркетингова – заснована на розробці та впровадженні нових продуктів та послуг,
- процесна – ґрунтується на впровадженні нових інструментів організації та забезпечення управління якістю.

У класичних стандартах інноваційної діяльності бралися до уваги лише два види основоположних інновацій, а саме: продуктові та технологічні. Розширення типів може свідчити про зростання важливості різного роду зв'язків між учасниками інноваційного ланцюга, а отже, збільшення уваги до взаємоузгодження критеріїв учасників інноваційної діяльності щодо підвищення ступеня задоволення потреб або очікувань.

Продуктова інновація передбачає нові товари і послуги, які дуже відрізняються за своїми характеристиками або призначенням; розробку нового способу використання якогось продукту, значні поліпшення вже існуючих продуктів; значні удосконалення у способах надання послуг [4]. Показники технологічності можуть застосовуватись для вирішення проблем доцільності налагодження випуску нового виду продукції, вибору оптимальної технології з урахуваннями серійності і тривалості виробничого циклу або для оцінювання конкурентоспроможності підприємства-виробника.

Існуючі інноваційні парадигми управління не враховують особливостей розвитку і вимог до рівня якості на підприємствах транспортної галузі у повній мірі та не розкривають багатогранність проблематики моделювання подальшого підвищення якості при зміні середовища надання транспортних послуг.

Автором пропонується сформувати інноваційну парадигму управління якістю транспортних послуг на основі поєднання оновлення техніко-технологічного забезпечення транспортних підприємств з формалізацією процесів взаємодії учасників процесу надання та споживання транспортної послуги, впровадження інноваційних методів та моделей управлінського інструментарію забезпечення якості на транспортних підприємствах.

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.

Найбільш перспективною концепцією для застосування на українських підприємствах, на погляд автора, є логістична. Для доведення цього розглянемо існуючі **парадигми логістичного управління**.

Парадигми логістики тісно пов'язані з чотирма етапами її еволюційного розвитку. До них відносяться: аналітична, технологічна (інформаційна), маркетингова й інтегральна).

Аналітична парадигма є первинним класичним підходом до логістики як до теоретичної науки, що займається проблемами управління матеріальними потоками у виробництві і обігу. Аналітична парадигма заснована на твердій теоретичній базі, що використовує при дослідженнях методи і моделі теорії управління запасами, дослідження операцій, економічної кібернетики, методи математичної статистики і ін. Характерною особливістю вживання аналітичної парадигми є побудова досить складної економіко-математичної моделі, що відображає специфіку вирішуваної логістичної проблеми. Такі моделі вимагають великого об'єму вихідної інформації і розробки складних алгоритмів ухвалення рішень в логістичному управлінні, а практичне їх використання (виходячи з вказаних особливостей) звужується в основному до внутрішньовиробничих логістичних систем.

Технологічна парадигма з'явилася в 1960-х рр. і тісно пов'язана з бурхливим розвитком інформаційно-комп'ютерних технологій. Філософія даної парадигми полягає в тому, що з одного боку, можна сформулювати загальну проблему управління матеріальним потоком логістичного об'єкту, а з іншої – синтезувати інформаційно-комп'ютерне забезпечення вирішення проблеми.

Теоретичною основою технологічної парадигми є системний підхід, який застосовується як для моделювання самих логістичних об'єктів, так і для синтезу систем інформаційно-комп'ютерної підтримки. Основні стратегії логістичного управління полягають в тому, аби автоматизувати тривіальні завдання і використовувати інформаційно-комп'ютерну підтримку для вирішення складніших логістичних завдань. При цьому автоматизація всього процесу управління матеріальним потоком не є метою усередині даної парадигми. Практичним прикладом використання технологічної парадигми є широко поширені системи MRP (Manufacturing Requirements/Resource Planning) / DRP (Distribution Requirements/Resource Planning), вживані у внутрішньому плануванні і управлінні запасами і закупівлями матеріальних ресурсів, а також постачаннями готової продукції споживачам (детальніше про системи мова йтиме в наступних главах). Проте логістичні системи, побудовані на принципах технологічної парадигми, не є досить гнучкими і динамічними відносно сучасних вимог розвитку ринкової економіки.

З початку 1980-х рр. і до теперішнього часу у ряді розвинених країн при синтезі фірмових логістичних систем часто застосовується маркетингова парадигма. Моделі, що використовують цю парадигму, мають на меті описати і пояснити стосунки між логістичною системою і можливостями фірми в конкурентній боротьбі.

Логістична система, що синтезується, повинна реалізувати стратегічну мету фірми – стратегію конкуренції на ринку збуту готової продукції, що вимагає вирішення таких маркетингових завдань, як вивчення ринку, визначення позицій фірми на ринку, прогнозування попиту на продукцію і т. п. Науковою базою даної парадигми є в основному економічні і соціальні дисципліни (економіка і організація виробництва, управління персоналом і якістю продукції, маркетинг і т. п.), а математичну основу теорія вірогідності, математична статистика і т. п. Необхідно підкреслити, що моделі, що використовують як основу маркетингову парадигму, є досить абстрактними, мають велику розмірність, багато змінних носять якісний характер, що утрудняє здобуття простих аналітичних рішень. Прикладом використання маркетингової парадигми за кордоном є LRP-система (Logistics Requirements Planning) – система контролю вхідних, внутрішніх і вихідних матеріальних потоків на рівні фірми, територіально-виробничих об'єднань і макрологістичних структур. Система відома також під назвою "Supply Chain Management System" (система управління логістичним ланцюгом).

Сьогодні багато господарських організацій на практиці, як правило, комбінують використання трьох вищезгаданих парадигм. Проте останніми роками укорінялася і широко поширюється нова логістична парадигма, яку більшість дослідників називають інтегральною. Вона, по суті, розвиває маркетингову, враховуючи при цьому нові передумови розвитку бізнесу на сучасному етапі, до яких можна віднести наступні:

- нове розуміння механізмів ринку і логістики як стратегічного елементу в конкурентних можливостях фірми;
- нові перспективи інтеграції між логістичними партнерами, нові організаційні стосунки;
- технологічні можливості, що радикально змінилися, зокрема гнучких виробництв і інформаційно-комп'ютерних технологій, які відкрили нові горизонти контролю і управління у всіх сферах виробництва і обігу продукції.

Прикладом використання інтегрованої логістики є концепція JIT (just-in-time – точно в строк), TQM (Total Quality Management – загальне управління якістю), інтегровані системи дистрибуції і ін.

На інтегральній парадигмі базувалося створення такої логістичної системи, як ISCIS (Integrated Supply Chain Information System) – інтегрованої інформаційної системи, обслуговуючої логістичний канал. ISCIS реалізує інтегровану координацію логістичних систем і ланок на мікро- і макrorівнях як по матеріальних, так і по інформаційних потоках за допомогою онлайн-ового режиму обробки повідомлень в телекомунікаційних мережах.

Інтегральна парадигма логістики успішно використовується при синтезі макрологістичних структур. Як приклад можна привести створення світової мережі центрів торгівлі (Trade Point) в рамках міжнародної програми ООН по підвищенню ефективності світової торгівлі (програма UNCTAD 1995-2005 рр.).

З огляду на розглянуті логістичні парадигми управління, автором пропонується удосконалити інтеграційну парадигму для використання при управлінні якістю транспортних послуг в напрямках:

- впровадження інноваційних інструментів управління якістю (бенчмаркінг, аутсорсинг, інсорсинг, контролінг, консалтинг, бюджетування та ін.),

- врахування стохастичності поведінки на ринку та ліберальності у сприйнятті рівня якості транспортних послуг, що вирішується через формування уявлень про послугу у споживача та чіткому розмежуванні ролі учасників процесу надання транспортної послуги,
- гнучкість та сприйнятність логістичних систем до впровадження нових транспортних та суміжних послуг.

Цими напрямками визначено основні вимоги до удосконалення інтеграційної парадигми, яку пропонується назвати **іноваційно-логістичною парадигмою управління якістю** (рис.1).

Таким чином, автором пропонується узагальнити розвиток парадигм управління якістю з врахуванням іноваційно-логістичної спрямованості.



Рис. 1. Формування іноваційно-логістичної парадигми якості

Іноваційно-логістична парадигма управління якістю транспортних послуг враховує динамічність та непередбачуваність розвитку середовища функціонування підприємства, напрями зростання запитів споживачів, визначає характер взаємовпливу всіх елементів організаційної структури та інфраструктури підприємства, місце і роль всіх видів ресурсів в управлінні якістю. Також вона поєднує в собі новітні маркетингові, технічні, експертні, статистичні та ін. інструменти управління, що дозволяє вирішувати комплексно поставлені завдання.

**Висновок.** Іноваційно-логістична парадигма якості транспортних послуг найбільш широко розкриває особливості транспортних підприємств та дозволяє врахувати тенденції розвитку і оптимізувати процеси управління при стратегічному плануванні. Подальший розвиток іноваційних методів економічного управління якістю повинен враховувати роль інформатизації та доступності інформації, синергічність та органічність розвитку економічних систем, зростання їх інтеграції, взаємодії та взаємовпливу. На думку автора, саме тому перспективним є застосування сучасних інтеграційно-логістичних інструментів для обґрунтування та розвитку методології управління якістю.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. – Харків. – 2007.
2. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ / Л. Лосюк // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 3–9., с. 7
3. Витяги з: Керівництво Осло: Рекомендації зі збору та аналізу даних стосовно інновацій. – К.: УКРІНТЕІ, 2009. – 163 с., с. 15
4. Витяги з: Керівництво Осло: Рекомендації зі збору та аналізу даних стосовно інновацій. – К.: УКРІНТЕІ, 2009. – 163 с., с. 15–16

Стаття надійшла до редакції 15.06.2012 р.