



УДК: 656.96:006.1

*В.Г. Стадник,*

*ассистент кафедры «Менеджмент и маркетинг», Одесский национальный морской университет*

## К ПРОБЛЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКОЙ КОМПАНИИ

*Статья посвящена рассмотрению новых подходов к управлению качеством транспортно-экспедиторской компании с точки зрения внедрения такой системы качества как TQM, а также логистического подхода.*

**Ключевые слова:** *качество, транспортно-экспедиторская компания, всеобщее управление качеством (TQM), логистический подход.*

*The article is devoted to some problems of quality management from the point of TQM and logistic approach application in forwarding company.*

**Keywords:** *quality, forwarding company, total quality management (TQM), logistic approach.*

**Постановка проблемы.** Постоянное развитие мировой торговли влечет за собой коренные преобразования структуры транспортных рынков, в том числе и нашей страны. Развитие перевозок в соответствии с мировыми стандартами и новейшими технологиями усилило заинтересованность специалистов в области развития экспедиторских услуг. А переход Украины на рыночные отношения показал, что отечественные предприятия, в том числе и транспортные, оказались в прямой зависимости от конкурентоспособности их продукции. Усиление и ужесточение конкуренции привело к тому, что уровню предоставляемого сервиса теперь уделяется самое пристальное внимание. Это становится принципиально важным и для деятельности ТЭК т.к. экспедиторы вынуждены выполнять требования клиента и предоставлять услуги на все более высоком качественном уровне, чтобы удержать существующих клиентов и привлечь новых в сложившихся непростых условиях на современном рынке.

Повышение конкурентоспособности транспортных предприятий Украины, в том числе и ТЭК способствует увеличению объемов международной торговли. Как показывает мировой опыт, лидерами на рынке становятся те компании, услуги и товары которых соответствуют мировому уровню качества. Это и определяет актуальность данной статьи, целью которой является формирование новых подходов к управлению ТЭК с точки зрения внедрения систем управления качеством, в частности TQM, а также логистического подхода к организации процесса доставки груза.

**Анализ последних исследований и публикаций.** В связи с сегодняшними экономическими условиями в современной литературе проблемам качества уделяется все большее внимание. Многие зарубежные и отечественные авторы всегда выделяли значительное место вопросам качества в своих исследованиях. Особенно можно выделить работы таких классиков как А. Фейгенбаум [1], Э. Деминг [2], К. Исикава [3], С. Сиро [4], Дж. Харрингтон [5]. Как раз их исследования и разработки, а также их практическое использование к созданию философии всеобщего управления качеством и помогли многим ныне развитым странам (США, Япония и др.) превратиться в страны – лидеры мировой экономики.

Что касается управления качеством продукции на морском транспорте, то тут можно выделить работу Н.А. Панибратца, который рассматривает качество продукции морского транспорта как совокупность ее свойств, обуславливающих пригодность удовлетворять потребности грузовладельцев (фрахтователей) [6].

Однако полного представления об управлении качеством и применении систем управления качеством в деятельности ТЭК последние работы в области качества не дают.

Возможность и способность транспортно-экспедиторских компаний качественно реализовывать востребованные рынком транспортные услуги оказывают влияние на повышение конкурентоспособности и приводят к удовлетворению требований грузоотправителей и грузополучателей в процессе товародвижения. [7] Но практические и теоретические проблемы повышения эффективности деятельности транспортно-экспедиторских компаний, улучшения качества сервиса и комплексности предоставляемых услуг рассмотрены еще недостаточно.

**Постановка задач.** В наши дни вопросы качества для потребителя являются первоочередными, часто преобладая над ценовыми. Потребитель в своей массе предпочитает получать лучшее качество даже за немного большую цену, предпочитая переплатить, но купить товар или услугу наилучшего качества. Таким образом, существующие системы управления качеством необходимо пересматривать в соответствии с требованиями современности. Они должны легко реагировать на изменения внешней среды и быть ориентированными на потребителя.

Внедрение системы управления качеством в деятельность ТЭК позволит оптимизировать процесс товародвижения от производителя до конечного потребителя.

**Материалы и результаты исследования.** Стремление стимулировать производство товаров и услуг, которые могли бы конкурировать на мировых рынках, привело к созданию нового метода непрерывного повышения качества всех организационных процессов, производства и сервиса, так называемого всеобщего управления качеством (TQM).

Таким образом, успешная экономическая деятельность разработчиков, товаропроизводителей и поставщиков, их конкурентоспособность на рынке в значительной мере зависят от наличия у них высокоэффективного организационно-технического механизма управления и обеспечения качества продукции (услуг), прогрессивной и результативной системы качества, ориентированной на требования потребителя (заказчика), каким является TQM (Total Quality Management).

Total Quality Management — философия всеобщего управления качеством, которая успешно стартовала много лет назад в Японии и США с практики присуждения наград компаниям, достигшим высшего качества производимой продукции. Международная организация стандартизации (ИСО) обобщила весь накопленный положительный опыт в области повышения качества продукции и разработало на этой основе стандарты серии 9000 и 10000, которые легли в основу принципов Всеобщего Управления Качеством (TQM)

Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над качеством работы в целом, включая деятельность персонала. Постоянное параллельное усовершенствование этих трех составляющих: качества продукции, качества организации процессов, и уровня квалификации персонала — позволяет достичь более быстрого и эффективного развития бизнеса. Качество определяется такими категориями, как степень реализации требований клиентов, улучшение, надежность оказания услуг, рост финансовых показателей компании и повышение удовлетворенности служащих компании своей работой.

Всеобщее управление качеством — это не программа, а систематический, интегрированный и организованный стиль работы, направленный на непрерывное ее улучшение. Однако для эффективного использования системы TQM в практике работы ТЭК необходимо исследовать вопросы об адаптации принципов этой системы для конкретных функций, выполняемых ТЭК, с использованием логистической концепции. Применение такой системы должно способствовать постоянному улучшению качества и повышению удовлетворенности не только потребителей, а и других заинтересованных лиц (работников предприятия, руководства предприятия, субподрядчиков, общества).

С точки зрения некоторых независимых экспертов можно выделить четыре основных показателя качественной услуги по доставке грузов: соблюдение заявленных сроков, сохранность груза в процессе перевозки, своевременное предоставление информации о доставке, соблюдение оговоренных условий перевозки. Оценивается же качество транспортно-экспедиторских услуг по следующим показателям: коммуникативность, надежность, компетентность, обходительность, доверительность [8].

Рынок логистических услуг в Украине развивается довольно быстрыми темпами. Для рынка транспортных услуг характерно, что процесс организации и осуществления грузоперевозок немалым образом зависит от соответствующего логистического сервиса. [8] Логистика и логистический подход к управлению позволяет сократить сроки поставок, повысить качество услуг, снизить затраты.

Конкурентная борьба за клиента заставляет транспортные предприятия искать новые пути совершенствования предоставляемых ими услуг. Кроме того существует конкуренция с иностранными экспедиторскими компаниями за привлечение иностранных заказчиков, развивающих свой бизнес в Украине, и отечественных клиентов.

Транспортно-экспедиторский и логистический виды бизнеса по спектрам предоставляемых услуг являются неотъемлемой частью друг друга. В данное время появилась тенденция к отмиранию «простых» операторов транспортного рынка и переход на объединение экспедиторских, транспортных и других функций транспортной логистики в одном предприятии. Для таких интегрированных предприятий часто используют термин «логистический оператор», что вполне передает системный характер их деятельности и четкую направленность на компромисс между транспортными (и сопутствующими) затратами и уровнем качества предоставленных услуг. [9]. Экспедиторы осуществляют перевозку грузов по принципу «от двери до двери» без участия продавца и покупателя. Благодаря этому более эффективно используются транспортные средства, уменьшаются затраты заказчика. Объединение складских операторов и транспортных предприятий позволяет сформировать комбинацию, которая является транспортно-складской логистикой. А это, в свою очередь, является частью логистического сервиса, который реализуют логистические провайдеры.

Логистическое управление перевозками значительно изменяет традиционный характер экономических и организационных отношений между взаимодействующими видами транспорта в логистических цепях поставок. Наиболее фундаментальным изменением, которое логистика внесла в управление перевозками, является понимание экономической выгоды замены традиционной практики перевозки «от двери до двери» на систему сквозной перевозки «от места происхождения груза до места его конечного назначения». В системе логистического управления все шире применяются мультимодальные и интермодальные схемы. [10]

Логистический подход в управлении ТЭК ведет к повышению экономической эффективности деятельности и созданию условий для обеспечения достаточного уровня качества услуг, и, следовательно, к получению дополнительных конкурентных преимуществ.

Т.к. одним из основных принципов TQM является фокусирование на определенного потребителя и непрерывный процесс совершенствования качества предоставления услуг, необходимо уделять внимание оказанию комплекса дополнительных услуг, что возможно благодаря применению логистического сервиса. Предоставление ТЕК новых дополнительных услуг позволяет расширить круг клиентов, что ведет к увеличению прибыли, способствует ускорению внедрения новых транспортных технологий, повышает стабильность предприятия на рынке транспортных услуг.

**Выводы.** Традиционные системы управления качеством исчерпали свои возможности, поэтому необходимо внедрение новых методов управления качеством, направленных на создание условий, в которых можно будет контролировать и регулировать качество организации перевозочного процесса. Реализация в ТЭК управления качеством, базирующейся на принципах TQM, предполагает системный подход ко всем этапам деятельности компании, начиная с изучения рынка и заканчивая качественной и своевременной доставкой груза.

#### Литература

1. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Сокр. Пер. с англ. – М.: Экономика, 1986.-471.
2. Деминг Э. Выход из кризиса. – Тверь: Изд.фирма «Альба», 1994. – 497 с.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. Пер. с англ. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
4. Сиро С. Практическое руководство по управлению качеством / Пер. с 4-го яп. Издания. – М.: Машиностроение, 1980. – 215 с.
5. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях: Сокр. пер. с англ. – М.: Экономика, 1980. – 272 с.
6. Панибратец Н.А. Управление качеством продукции морского транспорта. – М.: Транспорт, 1984. – 135 с.
7. Зондберг Л. Транспортная логистика начинается с доставки. // Логинфо №7-8/2003. – С.36.
8. Матвеева А., Зорин К. Качество услуг ТЭК: скрытые противоречия. // Ljgistics&management, - 2008 - №1.
9. Савченко Л. Проблемы транспортной логистики. // Транспорт і логістика, - 2007 - №3/17
10. Резер С.М. Создание концепции логистической системы и проекта логистического транспортного центра (ЛТЦ) в Сочи. // Интегрированная логистика., - 2008 - №3. – С.7-8.

*Стаття надійшла до редакції 26.10.2010 р.*



ТОВ "ДКС Центр"