

УДК 658.656.2

В. В. ЖЕЛЕЗНЯК^{1*}, Х. Ю. КІРЖА²

^{1*} Каф. «Фінанси та економічна безпека», Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, вул. Лазаряна, 2, Дніпропетровськ, Україна, 49010, тел. (056) 373-15-74, ел. пошта zheleznyak.2009@yandex.ru

² Відділення «Бухгалтерський облік», Дніпропетровський коледж транспортної інфраструктури, пр. Пушкіна, 77а, Дніпропетровськ, Україна, 49100, тел. (056)793-26-99, ел. пошта kristina-kirzha@mail.ru

ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНИХ І РЕГІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Мета. Робота присвячена визначенню основних перешкод ефективному впровадженню міжнародних та регіональних стандартів менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту. **Методика.** Для визначення основних проблем впровадження міжнародних та регіональних стандартів менеджменту якості в роботі запропоновано розглядати процес управління якістю в рамках системного підходу. **Результати.** У роботі досліджено основні проблеми впровадження міжнародних та регіональних стандартів менеджменту якості та визначено джерела їх виникнення. **Наукова новизна.** Розроблена проблематика впровадження стандартів менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту й обґрунтовано, що процес їх вирішення можливий за умов одночасних економіко-соціальних трансформацій на макро- та мікрорівнях з урахуванням міжнародних тенденцій світового ринку. **Практична значимість.** Використання наведеної проблематики дозволить керівникам усіх рівнів приймати науково обґрунтовані рішення щодо оптимізації менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту.

Ключові слова: підприємства залізничного транспорту; менеджмент якості; міжнародні стандарти; соціально-економічна система; оптимізація.

Вступ

Залізничний транспорт в Україні сьогодні залишається одним з пріоритетних напрямків розвитку транспортної інфраструктури країни. Через низку проблем економічного та політичного характеру його розвиток на сучасному етапі характеризується негативними тенденціями, що мають значний вплив як на економіку, так і на соціальну сферу в країні. Проте в сучасних умовах вся транспортна інфраструктура України переживає доволі складні часи і її проблеми функціонування та розвитку головним чином позначаються на якості кінцевого продукту – транспортній послугі. Проблема якості транспортних послуг завжди була не тільки актуальною, а й мала і має стратегічний характер для нашої країни. Від ефективності функціонування транспорту залежать усі сфери економіки. Така ефективність уособлює в собі і стійкість підприємства в ринковому середовищі, і його промисловий та економічний потенціали, і рівень його фінансової й економічної безпеки та незалежності, і ступінь його технологічності

та оснащеності тощо, і напряму залежить від ефективності управління системою якості на підприємстві. Управління системою якості, прийняте на підприємстві, і виконання міжнародних та регіональних стандартів впливають не тільки на зростання ефективності наданих послуг, а і є вирішальним фактором можливості економії ресурсів, що в умовах світової економічної кризи має неабияке значення для будь-якої держави. Проблема якості зазвичай перебуває у двох площинах: вона стосується як технологічного аспекту, так і управлінської сфери, об'єднуючи ці два елементи в систему менеджменту якості на підприємстві. Така система в першу чергу повинна відповідати міжнародним стандартам ISO серії 9000, що покликані регулювати стабільність, надійність і перспективність цієї системи на підприємстві. В умовах, коли наша держава намагається попри всі негаразди стати повноправним членом європейського суспільства, пріоритетом у розвитку транспортної інфраструктури є підвищення конкурентоспроможності послуг перевезення та су-

путніх (додаткових) послуг на основі посилення впровадження інновацій на підприємствах транспорту й суміжних галузей з урахуванням системи екологічного управління, що встановлена міжнародними стандартами ISO серії 14000, а також дотриманням національного стандарту управління якістю (ДСТУ ISO 9001:2009). Саме таке поєднання дозволить підприємствам транспорту та суміжних галузей підвищити ефективність технологічних процесів при підвищенні якості послуг, забезпечити безпеку виробничого циклу при мінімізації негативного впливу на навколишнє середовище, збільшити рівень ефективності ресурсозбереження та природокористування, і в кінцевому результаті вирішити низку наявних економічних проблем як у галузі, так і економіці.

Аналіз останніх досліджень

Проблемам функціонування системи якості в залізничній галузі присвячено багато наукових праць та розробок. Проте слід зауважити, що всі вони базуються на світовій концепції якості, яка створювалась на працях таких відомих економістів, як Ф. Тейлор, У. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, Г. Тагучі, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, К. Ісікава тощо [1;2;5]. Так, роботи А. Фейгенбаум й Е. Демінга є теоретичним підґрунтям менеджменту якості й віднайшли практичне застосування при побудові міжнародних стандартів ISO.

Серед вітчизняних і російських дослідників велику увагу проблемам якості на залізничному транспорті та на інших підприємствах приділено в роботах І. М. Аксьонова, Н. Д. Гловайсько-

го, А. Н. Кісільова, С. М. Коваленко, В. В. Компанієць, Ф. П. Кочнева, Н. О. Лапідуса, О. Е. Наумової, М. Ф. Тріхункова, О. Б. Чернеги, К. М. Шерепи та багатьох інших [1;5;6;8]. У цих працях досліджено методологію управління якістю та впровадження системи менеджменту якості на підприємствах.

Проте ці дослідження мають загальний характер і проблема якості розглядається здебільшого з теоретичної точки зору, що ускладнює їх впровадження на практиці. За умов щорічного приросту кількості систем менеджменту якості й сертифікатів їх практичне застосування наразі стає все складнішим. При цьому специфіка національних підприємств у більшості випадків нівелюється, через що знижується й ефективність систем якості. Саме такі світові тенденції в системі управління якістю підсилюють актуальність цього дослідження.

Мета

Метою роботи є виявлення основних проблем функціонування системи менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту за умов урахування основних факторів впливу.

Виклад основного матеріалу

Для визначення основних проблем впровадження міжнародних та регіональних стандартів якості необхідно врахувати, що поняття якості управління слід розрізняти виходячи з різних аспектів та позицій, що схематично відображено на рис. 1.



Рис. 1. Сфери впливу менеджменту якості на функціонування підприємств залізничного транспорту

За таких умов на макрорівні управління якістю визначатиметься не специфікою функціонування галузі та суміжних до неї, а буде підпорядковуватися світовим тенденціям міжнародних ринків ресурсів та глобалізаційним процесам. У результаті виникає проблема визначення ефективної методики оцінювання цієї системи з урахуванням багатоаспектності та ієрархічності такого менеджменту. Фундаментом такої методики повинне бути моделювання соціально-економічних систем мікро- та макрорівнів, які будуть визначатися економіко-технологічним потенціалом і системою цілей виходячи з поточного стану з урахуванням можливих ризиків і загроз.

При цьому найбільший вплив на такі системи будуть мати обрані управлінські моделі прийняття рішень, які становлять іншу проблему впровадження міжнародних та регіональних стандартів на підприємствах галузі. Адже кожна модель управління повинна враховувати соціокультурну ідентичність соціально-економічної системи, що робить її унікальною. Це, у свою чергу, відображається на відповідності моделі управління реаліям практики вітчизняного управління. Тому не можна не погодитися з В. В. Компанієць, що основою менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту повинні бути концепції духовно-морального управління, соціальної відповідальності бізнесу і якості трудового життя, концепція якості (модель досконалої організації), концепція людського капіталу та концепція соціального капіталу [3].

Сама собою якість управління є не чим іншим як джерелом створення сприятливого середовища для ефективного функціонування та розвитку соціально-економічної системи. Відтак, і головними факторами впливу на ефективність менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту є соціокультурні, морально-психологічні, духовно-культурні, техніко-технологічні та соціально-економічні чинники. Їх врахування при побудові високо-ефективного менеджменту якості на цих підприємствах є гарантією впровадження високих міжнародних та регіональних стандартів якості, що, власне, і становить ще одну проблему в нашому суспільстві, яке наразі не готове прийняти такі стандарти через важкий економічний стан та політичну ситуацію в країні. У той же час без їх прийняття вихід з економіч-

ної скрути також є проблематичним. Тому перед керівниками як на макрорівні, так і на мікрорівні постає проблема гармонізації та адаптації міжнародних та регіональних стандартів з економіко-політичними реаліями, а відтак, визначення пріоритетних цілей та завдань менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту та суміжних галузей.

Враховуючи галузеву специфіку, не слід також забувати про такі важливі детермінанти успішного запровадження стандартів менеджменту якості, як організаційний розвиток та культура на підприємствах галузі, кваліфікованість персоналу та ступінь його задоволеності в рамках діючої системи мотивації, складність та різноспрямованість бізнес-процесів на залізницях, фінансовий стан галузі, інноваційний та інформаційний розвиток залізничної інфраструктури, а також про ступінь соціальної відповідальності при управлінні якістю надаваних послуг перевезення. Усе це становить множини проблем, що наразі заважають ефективному розвитку залізничного транспорту і відображається на його стратегії, політиці, системі управління, організаційній культурі й розвитку.

Ще одним наріжним каменем в даній царині є проблема ефективного опису і оптимізації бізнес-процесів, що доцільно робити окремо за сегментами транспортного ринку (за видами діяльності підприємств залізничного транспорту): вантажні перевезення і пасажирські перевезення різного типу; інфраструктура; ремонт рухомого складу; науково-дослідна діяльність, інші види послуг. Головною проблемою при цьому сьогодні є незавершеність процесу корпоратизації Укрзалізниці у прямому і переносному сенсі. Тому і ефективність впровадження стандартів наразі не буде високою.

Крім того, більшість бізнес-діяльностей підприємств залізничної інфраструктури мають низку проблем інноваційного та інформаційного характеру, через що страждає їх конкурентоспроможність на ринку і якість наданих послуг. Це різко знижує рівень соціальної відповідальності підприємств галузі по відношенню до держави в цілому і навколишнього середовища, клієнтів, інвесторів і працівників зокрема.

Висновки

Отже, для вирішення окреслених проблем впровадження міжнародних й регіональних стандартів менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту в першу чергу необхідно здійснити ті перетворення, які допомогли б оптимізувати процес управління не тільки якістю послуг, а й зазначеними вище чинниками впливу на неї. Очевидним є і той факт, що це питання можливо вирішити тільки за умов одночасних економіко-соціальних трансформацій на макро- та мікрорівнях з урахуванням міжнародних тенденцій світового ринку. Проведення реформ на підприємствах залізничного транспорту і суміжних галузей прискорить темпи євроінтеграції, сприятиме підвищенню їх конкурентоспроможності й позитивно вплине на всі сфери економічного життя в країні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аксёнов, И. М. Маркетинг на объектах транспорта [Текст] : монография / И. М. Аксёнов – Нежин: ООО «Аспект-Поліграф», 2006. – 336 с.
2. Дикань, В. Л. Развитие эколого-экономического управления на предприятиях Украины в условиях евроинтеграции [Текст]: монография / В. Л. Дикань, И. В. Токмакова. – Харьков : УкрДАЗТ, 2008. – 150 с.
3. Диагностика stanu та перспектив розвитку соціальної відповідальності в Україні (експертні оцінки) [Текст] : монографія / О. Ф.Новікова, М. Є. Дейч, О. В. Панькова, В. В. Компанієць та ін.; НАН України, Ін-т економіки пром-ті. – Донецьк, 2013. – 296 с.
4. Компанієць, В. В. Техніко-економічний аналіз діяльності підприємств залізничного транспорту [Текст] : підручник / В. Л. Дикань, В. В. Компанієць, І. Л. Назаренко. – Харків: УкрДАЗТ, 2013. – 504 с.
5. Ніколаєнко, А. О. Удосконалення організаційної структури підприємства залізничного транспорту з метою впровадження системи управління якістю [Текст] / А. О. Ніколаєнко, В. П. Нерубацький // Локомотив-інформ. – 2010. – № 4. – С. 6-7.
6. Рудницький, В. Ф. Впровадження сучасних систем управління якістю на залізничних підприємствах: прагматичність підходу [Текст] / В. Ф. Рудницький, В. В. Рудзинський, О. Я. Федор // Залізничний трансп. України. – 2010. – № 1. – С. 12-15.
7. Токмакова, І. В. Принципи забезпечення гармонійного розвитку залізничного транспорту України [Текст] / І. В. Токмакова // Вісн. економіки транспорту і промисловості. – Харків : УкрДАЗТ. – 2012. – № 40. – С. 116-119.
8. Шерепа, К. М. Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті [Текст] / К. М. Шерепа // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури [Текст] : зб. наук. пр. – 2011. – Вип. 29. – С. 129-135.

В. В. ЖЕЛЕЗНЯК ^{*1}, Х. Ю. КИРЖА ²

¹*Каф. «Финансы и экономическая безопасность», Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна, ул. Лазаряна, 2, Днепропетровск, Украина, 49010, тел. (056) 373-15-74, эл. почта zheleznyak.2009@yandex.ru

²Отделение «Бухгалтерский учет», Днепропетровский колледж транспортной инфраструктуры, пр. Пушкина 77а, Днепропетровск, Украина, 49100, тел. (056)793-26-99, эл. почта kristina-kirzha@mail.ru

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ И РЕГИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Цель. Работа посвящена определению основных препятствий эффективному внедрению международных и региональных стандартов менеджмента качества на предприятиях железнодорожного транспорта. **Методика.** Для определения основных проблем внедрения стандартов в работе предложено рассматривать процесс управления качеством в рамках системного подхода. **Результаты.** В работе исследованы основные проблемы внедрения международных и региональных стандартов качества и некоторые источники их возникновения. **Научная новизна.** Разработана проблематика внедрения международных и региональных стандартов менеджмента качества на предприятиях железнодорожного транспорта и обосновано, что про-

цесс их решения возможен при условиях одновременных экономико-социальных трансформаций на макро- и микроуровнях с учетом тенденций мирового рынка. **Практическая значимость.** Использование исследованного материала позволит руководителям на всех уровнях принимать научно обоснованные решения относительно оптимизации менеджмента качества на предприятиях железнодорожного транспорта.

Ключевые слова: предприятия железнодорожного транспорта; менеджмент качества; международные стандарты; социально-экономическая система; оптимизация.

V. V. ZHELEZNYAK^{1*}, S. Y. KIRZHA²

^{1*} Dep. «Finance and Economic Security», Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan, Lazaryan St., 2, Dnipropetrovsk, Ukraine, 49010, tel. +38(056) 373-15-74, e-mail zheleznyak.2009@yandex.ru

² Dep/ «Accounting», Dnipropetrovsk College of Transport Infrastructure, Prosp. Pushkin, 77a, Dnipropetrovsk, Ukraine, 49100, tel. +38(056)793-26-99, e-mail kristina-kirzha@mail.ru

PROBLEMS IN IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL AND REGIONAL STANDARDS OF QUALITY MANAGEMENT AT ENTERPRISES OF RAILWAY TRANSPORT

The purpose. The work is dedicated to determine of basic problems for effective implementation of international and regional standards of quality management at the enterprises of railway transport. **Methods.** There was applied a systematic approach to investigate the problems of this class in the work. **The Results.** The basic problems of quality standards implementation and source of their origin are investigated. **Scientific novelty.** There found out the main problems of quality standards implementation process at the enterprises of railway transport, and based that their solution is possible providing there are simultaneous economic and social transformations at the micro- and macrolevels with regard to the world market tendencies. **The practical significance.** Using the above investigation materials will allow principals and managers of all levels to accept scientifically-reasonable decisions in relation to optimization of quality management at the enterprises of railway transport.

Keywords: enterprises of railway transport; quality management; international standards; social and economic system; optimization/

Надійшла до редколегії 15.09.2015.

Стаття рекомендована до друку д-ром екон. наук, проф. Головковою Л. С. та канд. екон. наук, доц. Пікуліною Н. Ю.