

## УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ НА ОСНОВІ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ

Розглянуто механізм процесу управління конкурентоспроможністю промислового підприємства залізничного транспорту на основі удосконалення якості.

*Ключові слова:* конкурентоспроможність, якість, транспортне обслуговування, продукція, механізм

Рассмотрен механизм процесса управления конкурентоспособностью промышленного предприятия железнодорожного транспорта на основе совершенствования качества.

*Ключевые слова:* конкурентоспособность, качество, транспортное обслуживание, продукция, механизм

The mechanism of the process control industrial competitiveness of rail transport by improving the quality of.

*Keywords:* competitiveness, quality, transport service, production, the mechanism

### Постановка проблеми

Для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг.

Д. Мачерет, А. Ришков, І. Чернигіна якість транспортного обслуговування пропонують визначати стандартизованими (формалізованими) та нестандартизованими (неформалізованими) показниками. Стандартизованими показниками є: своєчасність доставки, відповідність нормам швидкості; готовність транспортних засобів до перевезення; збереженість вантажів; безпека перевезень; повнота задоволення попиту; комплексність надаваних послуг; транспортна доступність; екологічність перевезень; регулярність, ритмічність перевезень; страховий запас вантажів у власників.

До нестандартизованих показників якості відносяться: тип транспортно-технологічної системи (єдиний оператор, логістична система тощо); умови оплати перевезень; інформаційне обслуговування; надання страхових послуг (юридичний захист прав клієнтів); своєчасне реагування на зміну потреб споживачів транспортних послуг; супроводження вантажів; мо-

жливність митного очищення; технологічність і характеристики перевантажувального обладнання у пунктах перевалки, наявність транспортної тари; індивідуальні вимоги до режиму пропуску поїздів; відповідність документів міжнародними стандартам; зберігання вантажів на станціях відправлення/призначення; здійснення спеціальних перевезень з дотриманням норм (небезпечні, негабаритні тощо) та інше.

М. І. Данько, В. Л. Дикань, О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова, Ю. М. Юрченко визначають необхідність забезпечення якості транспортного обслуговування адаптуванням транспорту до нових зрушень та тенденцій світового господарства, вимог клієнтури, що зумовлене значним зростанням ступеня обробки промислової продукції, зміною міжнародних зв'язків. Тому до факторів, що визначають якість транспортного обслуговування, вони відносять: швидкість і своєчасність доставки, збереженість вантажів, надійність функціонування транспортних мереж універсальних засобів транспорту.

У праці [58] якість транспортного обслуговування визначається забезпеченням надійної мобільності, розвитком інтермодальних перевезень та інтеропераційністю.

Якість транспортного обслуговування безпосередньо залежить від якості продукції промислових підприємств залізничного транспорту (вагоноремонтні, локомотиворемонтні підприємства). Отже, простежується взаємозв'язок між якістю продукції промислових підприємств

залізничного транспорту, якістю транспортного обслуговування та конкурентоспроможність залізничного транспорту у цілому та його підприємств зокрема. Цей аспект проблеми і визначає актуальність теми статті.

### **Аналіз останніх досліджень та виділення невирішених частин загальної проблеми**

Проблема якості транспортного обслуговування знайшла розкриття в працях Г. М. Кірпи, М. І. Данько, В. Л. Диканя, О. Г. Дейнеки, Д. Мачерета, А. Ришкова та ін. [1-3]. Методологічні аспекти побудови системи управління якістю на підприємствах розглядаються в роботах А. Аличева, В. Л. Диканя, К. Ісікави, П. Каліти та ін. [4-7]. Незважаючи на значні результати, отримані вищезазначеними вченими, все ж таки питання якості на підприємствах залізничного транспорту залишається невирішеним.

Отже, метою статті є формування моделі процесу управління конкурентоспроможністю промислового підприємства залізничного транспорту на основі удосконалення якості та визначення підходу до оцінки якості їх продукції.

### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Безупинне старіння основних фондів залізниць України, їх фізичний і моральний знос та відсутність оновлення є найбільшою проблемою розвитку залізничної мережі та становить велику загрозу безпеці руху. Керівництво Укрзалізниці питанням безпеки завжди надавало пріоритетного значення. Проте залізничникам дуже важко підтримувати на високому рівні показники безпеки, без допомоги підприємств, що займаються виготовленням та ремонтом рухомого складу, оскільки у більшості випадків у них якість виконання робіт не відповідає встановленим вимогам.

На сьогоднішній день система управління якістю на підприємствах Укрзалізниці ґрунтується на ДСТУ ISO 9000:2001, ДСТУ ISO 9001:2001 та ДСТУ ISO 9000:2007 і складається з таких методик: управління документацією; управління протоколами; планування якості та розподіл відповідальності (аналіз з боку керівництва); внутрішнього аудиту; управління невідповідною продукцією; управління процесами, пов'язаними зі споживачем. Проте і зараз проблема підвищення якості продукції та послуг на промислових підприємствах залізничного транспорту не вирішена. По вагонному господарству за 2009 рік було складено 16 претензій (а це майже 30 % від їх загальної

кількості). При цьому наголошується, що на Стрийському та Попаснянському вагоноремонтних заводах повернення вагонів через недоліки виконання ремонту становило 100 %. Загалом на вагоноремонтні заводи, що входять до складу Укрзалізниці, за цей період було повернуто на доопрацювання понад 206 вантажних вагонів. На кінець 2009 року кількість претензій, що складено по вагонному господарству Укрзалізниці, сягнула 200 у той час, як кількість повернутих на доопрацювання вагонів – майже 1 000 одиниць.

У наш час об'єктивна необхідність підвищення рівня якості продукції (послуг) зумовлена декількома причинами:

1) якість продукції стає одним з вирішальних факторів підвищення ефективності виробництва та інтенсивного розвитку економіки в цілому;

2) випуск неякісної продукції наносить великий економічний збиток як окремим підприємствам, так і всій національній економіці;

3) змінюється психологія споживача і його вимоги до якості продукції;

4) якість є одним з найважливіших факторів конкурентоспроможності продукції в умовах посилення конкурентної боротьби за ринки збуту.

Якість продукції являє собою матеріальну основу задоволення як виробничих, так і особистих потреб людей, і цим визначається її унікальна суспільна, економічна та соціальна значущість. Чим вище якість продукції, тим більшим багатством володіє суспільство і тим більші матеріальні можливості воно має для свого подальшого прогресу.

Конкурентоспроможність – це споживчі властивості товару (послуги), які відрізняють його від товару-конкурента за ступенем їх відповідності конкретним потребам, вимогам конкурентного ринку з урахуванням витрат на їх задоволення. Головними елементами конкурентоспроможності є рівень цін, якість продукції, умови сервісу, термін гарантії виробу, обсяги післяпродажних послуг у процесі використання виробів, реклама тощо.

Узагальнюючи підходи до трактування цього терміну, можна стверджувати, що конкурентоспроможними вважаються підприємства, що здійснюють свою діяльність ефективно, постійно удосконалюючи якість продукції (послуг).

Під економічним механізмом підвищення конкурентоспроможності підприємства необхідно розуміти відкриту систему з розробки основних інструментів підвищення конкурен-

тоспроможності, що перебувають під впливом чинників зовнішнього і внутрішнього середовища і вимог зацікавлених сторін (на «вході»), головною метою функціонування якої є визначення основних напрямів підвищення конкурентоспроможності підприємства (на «виході»).

Дослідження співвідношення якості продукції та конкурентоспроможності підприємства передбачає аналіз чинників конкурентоспроможності, які деякою мірою впливають на ставлення споживачів до підприємства в цілому.

Вся сукупність факторів конкурентоспроможності може бути розподілена на внутрішні, зовнішні і специфічні, причому якість продукції належить до внутрішніх чинників.

Якщо розуміти конкурентоспроможність підприємства як здатність використовувати дос-

тупні ресурси в умовах конкурентних відносин, при цьому витримуючи протидію конкурентів, тоді якість продукції буде результатом конкурентоспроможності підприємства. Причому цей зв'язок буде мити ресурсно-технологічний характер. Зв'язок конкурентоспроможності продукції з конкурентоспроможністю підприємства має інформаційно-технологічний характер.

Розглянемо модель процесу управління конкурентоспроможністю промислових підприємств залізничного транспорту на основі вдосконалення якості. У розробленій моделі (рис. 1) методика оцінки впливу якості на конкурентоспроможність подана як контрольний інструмент в межах процедури управління конкурентоспроможністю підприємства.

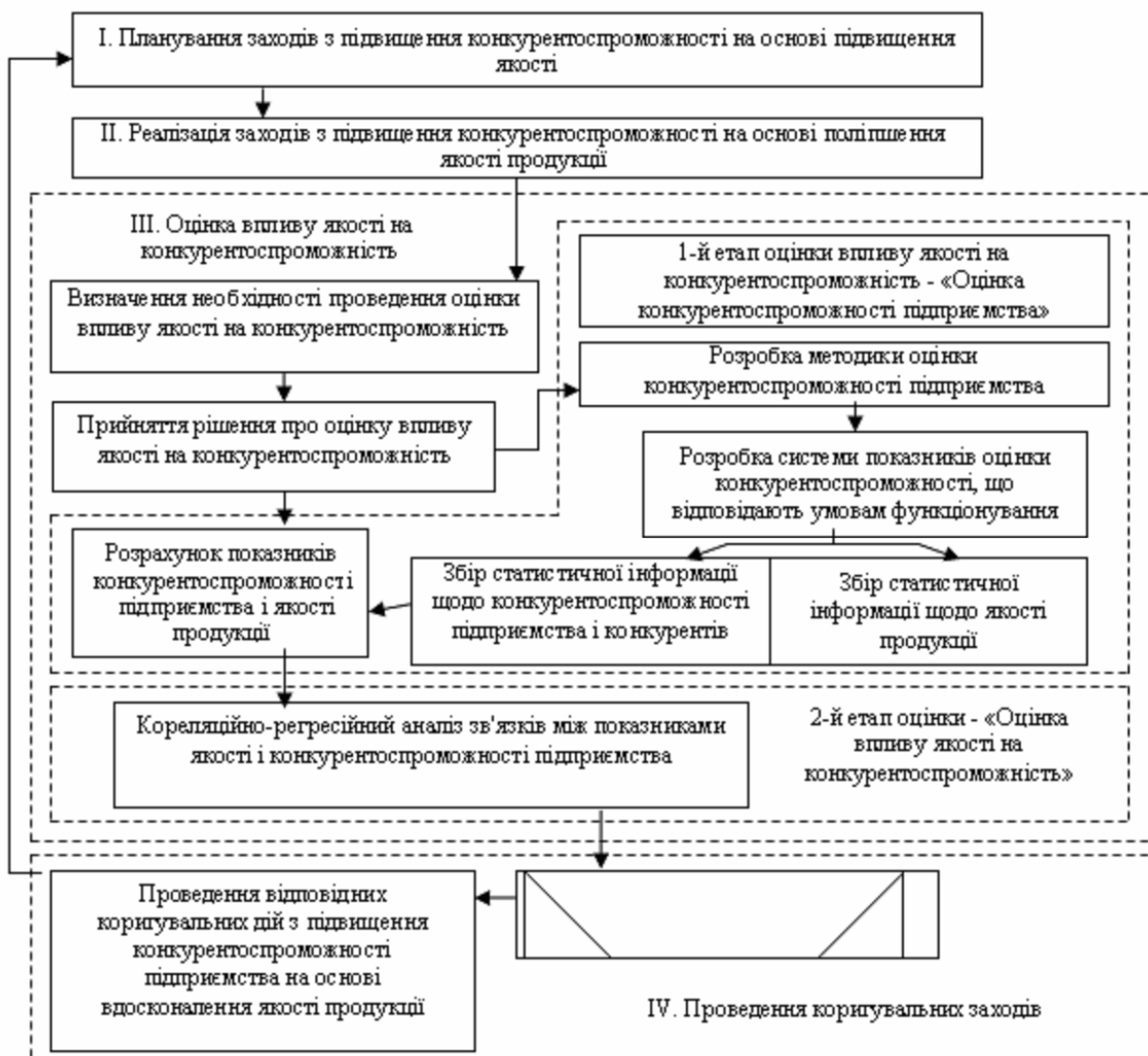


Рис. 1. Модель процесу управління конкурентоспроможністю промислового підприємства залізничного транспорту на основі удосконалення якості

В умовах ринкової економіки підприємства ставлять за мету максимальне задоволення запитів споживачів. При цьому параметри вимог до характеристик продукції виявляються в результаті опитувань самих споживачів. У такій ситуації відхилення кількісної міри тієї чи іншої характеристики продукції від необхідного значення, причому неважливо, в більшу чи в меншу сторону, однаково погано і свідчить про погіршення оцінки продукції споживачем, тобто про погіршення якості, що й позначається на спаді обсягу продажів.

Мінімізації відхилення характеристик продукції від їх необхідного значення може бути визначена як прагнення в мінімум цільової функції середньоквадратичного відхилення фактичних характеристик продукції від необхідного їх значення, і математично подана такою формулою:

$$K_n = \sqrt{\frac{\sum (x_i - x_{\text{тр}})^2 \cdot n_i}{\sum n_i}} \rightarrow 0 \quad (1)$$

де  $K_n$  - показник мінімізації відхилення характеристик продукції від їх необхідного значення;

$x_i$  - кількісна міра і-ї характеристики продукції, виражена у відсотках;

$x_{\text{тр}}$  - потрібне значення характеристики продукції, приведене до 100 %;

$n_i$  - вагомість (важливість) і-ї характеристики продукції для споживача.

Сам показник мінімізації відхилення характеристик продукції від їх необхідного значення не вимірює безпосередньо рівень якості продукції. Для визначення рівня якості продукції потрібно цей показник зіставити з аналогічним показником базового зразка (на ринку або в галузі). Як базовий зразок вибирається продукція, у якої показник мінімізації відхилення характеристик продукції від їх необхідного значення мінімальний. Відповідно до пропонованого підходу, послідовність процедур оцінки якості продукції може бути описана таким алгоритмом (рис. 2).

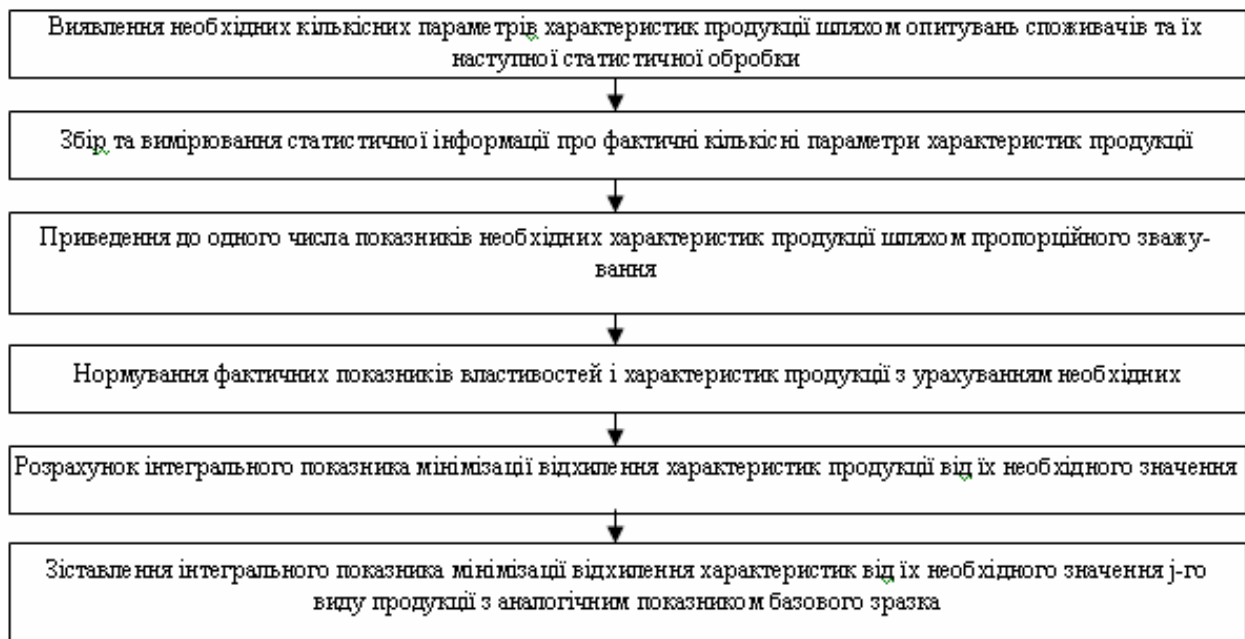


Рис. 2. Алгоритм процесу оцінки якості продукції

### Висновки

Запропонований спосіб оцінки якості враховує не тільки екстенсивний розвиток якісних характеристик продукції, а й інтенсивний, оскільки дозволяє відповісти на питання про те, наскільки відповідає вимогам споживача досягнутий кількісний рівень тих чи інших характеристик продукції.

Таким чином, на підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що впровадження в роботу промислових підприємств залізничного транспорту методів і підходів щодо підвищення якості продукції сприятиме збільшенню ефективності діяльності та їх конкурентоспроможності.

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Мачерет, Д. Тяжелый груз конкуренции [Текст] / Д. Мачерет, А. Ришков, И. Чернигина // Мир транспорта. – 2008. – № 1. – С. 58-65.
2. Економіка міжнародних залізничних перевезень [Текст]: підручник / [Данько М. І., Дикань В. Л., Дейнека О. Г., Позднякова Л. О., Юрченко Ю. М.]. – Х.: ТОВ «Олант», ЧП Чиженко, 2004. – 352 с.
3. Залізничі світу в ХХІ столітті [Текст]: монографія / за заг. ред. Г. М. Кірпи. – Дн.: Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2004. – 244 с.
4. Гличев, А. В. Основы управления качеством продукции [Текст] / А. В. Гличев. – М.: АМИ, 1998. – 336 с.
5. Дикань, В. Л. Управління якістю як фактор конкурентоспроможності підприємства [Текст] / В. Л. Дикань // Економіка України. – 1996. – № 1. – С. 43-48.
6. Исикава, К. Японские методы управления качеством [Текст] / К. Исикава; сокр. пер. с англ. под ред. А. В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 214 с.
7. Калита, П. Я. Система всеобщего управления качеством (TQM) [Текст] / П. Я. Калита, Т. И. Сарнавская. – К.: УАК, МЦК «ПРИРОСТ», 1997. – 38 с.

*Надійшла до редколегії 10.02.2011.*

*Прийнята до друку 28.03.2011.*