

ЯКІСТЬ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ЯК КЛЮЧОВИЙ ЧИННИК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Масан В. В., аспірант (УкрДУЗТ)

Конкурентоспроможність підприємств залізничного транспорту на ринку перевезень визначається здатністю забезпечити протягом тривалого часу функціонування стабільні результати на базі раціонального використання ресурсів, ефективної взаємодії з клієнтами, гарантії якості перевізного процесу. Ключовими завданнями забезпечення якості транспортної роботи є радикальне зниження технічних ризиків перевізного процесу, підвищення експлуатаційної надійності та забезпечення безпеки перевезень. У статті розриті питання забезпечення якості процесу виконання транспортного обслуговування підприємствами залізничного транспорту. Зазначено, що питання якості є невіддільною частиною корпоративних цілей залізничного транспорту. Окреслено основні чинники розвитку діяльності з управління якістю в галузі. Обґрунтовано напрями забезпечення якості перевізного процесу із використанням інновацій та цифрових інструментів.

Ключові слова: забезпечення якості, задоволення споживача, перевізний процес, інновації, цифрові інструменти.

QUALITY OF TRANSPORTATION AS A KEY FACTOR IN ENSURING THE COMPETITIVENESS OF RAIL TRANSPORT ENTERPRISES

Masan V. V., graduate student (USURT)

Today, transport services are being reoriented from the producer, who provides these services, to the consumer, pursuing the main goal – meeting his needs for movement. This reorientation towards the consumer necessitated the application of new management solutions when organizing the operation of transportation systems. Ensuring the quality of the transportation process should be based on the possibility of cargo tracking, control and compliance with delivery terms, analysis and optimization of costs at each stage of transportation. In particular, keeping records of the carrier company on paper, in electronic spreadsheets and separate programs makes work processes, analysis and management decision-making time-consuming and lengthy. Therefore, the most effective way to quickly adjust transportation processes is complex automation, which will ensure - control of each stage of transportation; formation of accompanying documentation; cost accounting; convenience of mutual settlements with counterparties; calculation and fixation of the cost of transportation, additional services and expenses; efficiency of analysis and management decision-making. Automation of transportation will make it possible to understand how much the carrier spends on the maintenance of rolling stock during transportation, to see "bottlenecks" and the main problems. As a result of the analysis of current data, railway transport companies will be able to quickly adjust logistics processes and ensure cost optimization, increase the quality and speed of delivery. Currently, most transport companies put customers first. But the construction of new lines, significant transformations in the field of service, reconstruction of stations, etc. are long-term solutions. Large projects take

decades to turn an idea into a real production process. So to meet the rising demand of rail transport users today and in the near future, the industry needs to strengthen the performance of existing assets. This means finding innovative ways to manage and maintain the network without causing disruption to customers. Innovations in the field of transport and mobility, which are applied in modern society, from technical and technological (for example, intelligent transport systems) to social spheres (for example, smart cities, social innovations, etc.), are changing the ways of using transport and mobility services. Marketing research shows that mobile phone and mobile device users have different preferences when it comes to choosing transport and mobility solutions, and this also applies to innovation. Understanding the differences in what users like and the factors that shape those preferences among users is paramount to determining which innovations work best and for which populations. In recent years, transport has been actively using digital technologies. In particular, mobile applications that allow consumers to book tickets, register for flights, receive information in real time, etc. For railway transport enterprises, one of the key points in ensuring the quality of the transport process is the timely detection and prevention of the use of low-quality and uncertified products. Improving the quality of products is the most important direction of intensive development, a source of economic growth, the efficiency of social production, ensuring competitiveness. The main task of the product quality assurance system of railway transport enterprises is to radically reduce the technical risks of the transportation process, increase operational reliability and ensure the safety of transportation.

Keywords: *quality assurance, customer satisfaction, transportation process, innovation, digital tools*

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями. Транспорт є основою ринкової економіки. Його діяльність має прямий вплив на функціонування та розвиток економічної системи, всіх галузей виробництва, підприємств, їх об'єднань тощо. Транспорт є суб'єктом регульованих ринкових відносин, у тому числі при формуванні попиту на перевезення, розподілі матеріальних благ, побудові взаємовигідних господарсько-правових відносин між виробниками.

Сьогодні транспортні послуги переорієнтуються з виробника, який надає дані послуги, на споживача, переслідуючи головну мету – задоволення його потреб у пересуванні. Ця переорієнтація на споживача зумовила необхідність застосування нових управлінських рішень при організації роботи систем перевезень. Тож, актуальною стає організація роботи сучасних транспортних підприємств таким чином, щоб максимально задовольнити запити споживачів. Ефективне вирішення цього завдання можливе з використанням

принципів логістики. Логістичні засади організації перевезень полягають у тому, щоб кількість одиниць рухомого складу, режим його роботи та маршрути руху гарантували якість перевізного процесу, а саме безпеку, надійність, вчасність доставки тощо. Адже від якості послуг залежить не тільки імідж галузі, а й безпека пасажирів і вантажів.

Залізничний транспорт є ключовою ланкою у системі транспортного забезпечення економічної системи. Посилення ринкової конкуренції у сфері надання послуг транспорту, а також необхідність підвищення ефективності бізнесу створили передумови для розробки та впровадження системи управління якістю на підприємствах залізничного транспорту. Система забезпечує клієнтоорієнтованість процесів галузі, підвищує рівень задоволеності наданими послугами у сфері вантажних та пасажирських перевезень і гарантує надійність руху. Вся діяльність транспортних підприємств суворо регламентується комплексом нормативної

та технічної документації, що визначає принципи управління процесами та ресурсами. Це дозволяє робити процес підвищення якості безперервним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика якості забезпечення перевізного процесу висвітлена в роботах В. Диканя, А. Брайковської, І. Кириченко, Н. Кузьменко, О. Криворучко, В. Друзюка, В. Стадніка, М. Руденка [1-7] та ін., в яких вказано, що основною умовою забезпечення конкурентоспроможності підприємств транспорту є якість послуг. У сучасній конкурентній боротьбі виживе лише той, хто забезпечить високу якість за низькою ціною. Також відзначено, що належного рівня якості можна досягти лише спільними зусиллями всього колективу підприємства при активній позиції керівництва і шляхом використання сучасних методів та інструментів менеджменту якості.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Попри численні наукові публікації щодо визначення ключової ролі якості в забезпеченні ефективності функціонування підприємств залізничного транспорту, подальше вивчення цієї теми зумовлено практичною значущістю застосування принципів та інструментів управління якістю для розв'язання конкретних проблем транспортних підприємств. Одним із напрямів вирішення таких проблемлених питань на підприємствах залізничного транспорту є розроблення системи інноваційних заходів і цифрових інструментів забезпечення якості перевезень, що дозволять найбільш ефективно розв'язати поточні проблеми сфери та підвищити конкурентоспроможність підприємств залізничного транспорту.

Мета статті. Обґрунтування напрямів забезпечення конкурентоспроможності підприємств залізничного транспорту шляхом забезпечення якості перевізного процесу із

використанням інновацій та цифрових інструментів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Система управління якістю на підприємствах залізничного транспорту складається з чотирьох основних підсистем, котрі враховують основні напрями діяльності галузі:

- пасажирські перевезення;
- вантажні перевезення;
- постачання продукції;
- внутрішні технологічні процеси.

Відзначимо, що питання якості є невіддільною частиною корпоративних цілей залізничного транспорту, зокрема [8]:

- забезпечення перевезення вантажів шляхом розвитку комплексного обслуговування відправників вантажу та підвищення якості вантажних перевезень;
- підвищення транспортної мобільності населення;
- посилення взаємозв'язку та взаємодії підприємств залізничного транспорту з організаціями на зовнішньому ринку;
- забезпечення просторового розвитку країни, розширення мережі високошвидкісних магістралей та розвиток швидкісного руху;
- оновлення парку рухомого складу;
- випереджальний розвиток інфраструктури;
- забезпечення необхідного рівня безпеки руху та екологічної безпеки тощо.

Всі вони включають набір конкретних процесів та орієнтовані на підвищення задоволеності споживача продукції послуг залізничного транспорту.

Ключовими напрямками розвитку діяльності з управління якістю на підприємствах залізничного транспорту є:

2. нормативне регулювання системи управління якістю;
3. розвиток відповідних компетенцій працівників галузі;
4. розробка інструментів

автоматизації управління якістю;

5. розвиток ошадливого виробництва;

6. вхідний контроль продукції та послуг і аудити системи управління якістю.

На даний час більшість транспортних підприємств ставить клієнтів на перше місце. Але будівництво нових ліній, значні трансформації в сфері обслуговування, реконструкція вокзалів тощо являються довгостроковими рішеннями.

Великі проекти потребують десятиліть на перетворення ідеї в реальний виробничий процес. Тож для задоволення висхідного попиту користувачів залізничного транспорту сьогодні та в найближчій перспективі, галузь має посилити роботу наявних активів. Це означає пошук інноваційних способів керування та обслуговування мережі, не створюючи збоїв для клієнтів [9].

Необхідно відзначити, що сама «природа» залізничного транспорту робить процес перетворення надзвичайно складним, адже залізниця – це складне об'єднання різних маршрутів і регіонів, вимоги безпеки та надійності, а також залежність від систем і процесів, які напрацьовувалися та функціонували протягом багатьох років. Така комбінація характеристик обмежує гнучкість галузі та робить впровадження нових ідей у ній тривалим процесом.

Ключовим розв'язанням цього питання у світі є прискорення інноваційних процесів. Програма прискорених інновацій забезпечує структурований процес для сприяння наскрізним інноваціям. Програма охоплює все – від того, як знайти нові ідеї, до того, як визначити їх пріоритетність для реалізації, і як забезпечити впровадження успішних інновацій у межах всієї системи [10].

Нові ідеї допоможуть сформуванню залізничні послуги, які бажають бачити

пасажери та представники бізнесу, – кращі ціни, надійніший та безпечніший ніж будь-коли рухомий склад тощо.

Інновації у сфері транспорту та мобільності, які застосовуються в сучасному суспільстві, від технічних та технологічних (наприклад, інтелектуальні транспортні системи) до соціальних сфер (наприклад, розумні міста, соціальні інновації і т. д.), змінюють способи використання транспортних та мобільних послуг. Маркетингові дослідження свідчать, що користувачі мобільних телефонів та мобільних пристроїв мають різні переваги, коли йдеться про вибір транспортних та мобільних рішень, це також стосується й інновацій. Розуміння відмінностей у тому, що подобається користувачам, та факторів, які формують ці переваги серед клієнтів, має першорядне значення для визначення того, які інновації є найкращими і для яких верств населення.

Протягом останніх років транспорт активно використовує цифрові технології. Зокрема, мобільні додатки, що дозволяють споживачам бронювати квитки, реєструватися на рейси, отримувати інформацію в реальному часі тощо [11].

Відзначимо, що забезпечення якості перевізного процесу повинно ґрунтуватися на можливості відстеження вантажу, контролю і дотриманні термінів доставки, аналізі та оптимізації витрат на кожному етапі перевезення [12]. Зокрема, ведення обліку компанії-перевізника на паперових носіях, в електронних таблицях та розрізних програмах робить трудомісткими та тривалими робочі процеси, аналіз та прийняття управлінських рішень. Тому найефективніший спосіб оперативно налагодити процеси перевезень – комплексна автоматизація, що забезпечить:

- контроль кожного етапу перевезення;
- формування супровідної документації;

- облік витрат;
- зручність взаєморозрахунків із контрагентами;
- розрахунок та фіксацію вартості перевезень, додаткових послуг та витрат;
- оперативність аналізу та прийняття управлінських рішень.

Автоматизація перевезень дозволить зрозуміти, скільки перевізник витрачає на утримання рухомого складу при перевезеннях, побачити «вузькі місця» та основні проблеми. Внаслідок аналізу актуальних даних підприємства залізничного транспорту зможуть оперативно коригувати логістичні процеси та забезпечувати оптимізацію витрат, підвищувати якість та швидкість доставки.

Для підприємств залізничного транспорту одним із ключових моментів при забезпеченні якості перевізного процесу є своєчасне виявлення та запобігання використанню неякісної та несертифікованої продукції [13]. Тож з метою своєчасного виявлення та запобігання використанню неякісної продукції необхідно проводити комплексну оцінку постачальників за сукупністю вимог, що пред'являються до якості продукції, яка постачається. Зокрема, проводити оцінку рівня якості продукції за такими напрямками:

- якість продукції в стані постачання;
- якість продукції при переробці;
- рівень відмов у гарантійний період експлуатації;
- стабільність вхідного рівня якості;
- нормативний рівень відповідності матеріально-технічних ресурсів.

Робота над покращенням якості потребує постійного вдосконалення кваліфікації персоналу. Створення ефективної системи управління якістю у сфері вимагає максимального залучення всіх працівників у процес її створення та функціонування, а також збільшення

частки працівників, які мають лідерські якості, здатні працювати найбільш динамічно, творчо, вміють створювати та організовувати роботу команд для реалізації конкретних проєктів. Розвиток системи лідерства стане одним із напрямів довгострокового розвитку персоналу в галузі і вже на початковому етапі забезпечить зацікавленість та участь у побудові нової системи роботи як вищого керівництва, так і менеджменту на всіх рівнях управління.

Таким чином, з метою удосконалення системи управління якістю залізнична галузь має виробити цільові характеристики, а саме:

- задоволеність клієнтів послугами, що надаються;
- якість опрацювання та здійснення внутрішніх процесів;
- рівень підготовки працівників підприємства;
- автоматизація управління якістю та спільність підходів до управління якістю з іншими компаніями.

Використання системи управління якістю дозволяє забезпечити відповідний рівень конкурентоспроможності та досягти таких цілей:

- суттєво підвищити якість послуг для забезпечення ефективної конкуренції та освоєння нових ринків;
- максимально повно задовольнити очікування та вимоги споживачів щодо якості, безпеки, доступності та асортименту послуг, що надаються підприємствами залізничного транспорту;
- планомірно знизити непродуктивні витрати та підвищити прибутковість роботи через впровадження процесного підходу;
- сформувані джерела інвестицій для розробки та впровадження нових популярних на ринку транспортних послуг.

Висновки. Поліпшення якості продукції – найважливіший напрямок інтенсивного розвитку, джерело економічного зростання, ефективності

суспільного виробництва, забезпечення конкурентоспроможності.

Головним завданням системи забезпечення якості продукції підприємств залізничного транспорту є радикальне зниження технічних ризиків перевізного процесу, підвищення експлуатаційної надійності та забезпечення безпеки перевезень. Це досягається через:

8 гарантоване забезпечення якості перевізного процесу;

9 створення ефекту «очікуваної якості», тобто задоволення споживачів шляхом пропозиції додаткових опцій;

- розробку програми лояльності для постійних клієнтів;

- проведення опитувань споживачів щодо поліпшення якості транспортного обслуговування.

Усі наведені вище рекомендовані заходи практично не вимагають додаткових фінансових витрат, але сприяють систематизації робіт у сфері якості, створюють базу для подальшого впровадження системи менеджменту якості на підприємствах залізничного транспорту, формують корпоративне середовище інтересу та професійного підходу до розв'язання проблем у сфері якості.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Дикань В. Л., Лисьонкова Н. М. Сучасні системи управління якістю продукції. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2005. № 12. С. 229–234.

2. Брайковська А. Дослідження особливостей формування ринку транспортних послуг як середовища функціонування підприємств транспорту. *Економіст*. 2012. № 9. С. 50-54.

3. Кириченко І. О., Кузьменко Н. М., Водлазський О. О. Якість транспортних послуг на різних видах

транспорту. *Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля*. 2021. № 4 (268). С. 62-65.

4. Криворучко О. М., Овчаренко А. Г. Споживча оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування. *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 34. С. 115-127.

5. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2009. № 1. С. 51 -54.

6. Стаднік В. Г., Пятих А. Г. Проблеми формування та управління якістю обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. Вип. 1 (2). С. 30-35.

7. Руденко М. В. Розвиток системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. *Наука та прогрес транспорту. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту*. 2016. URL: <http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/870> 44.

8. Каличева Н.Є., Горохова В.А. Підходи до розробки та реалізації заходів щодо управління якістю на залізничному транспорті. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С. 95- 102.

9. Токмакова І.В. Розвиток потенціалу транспортної інфраструктури в умовах розширення міжнародної інтеграції як фактор економічного зростання України. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 62. Дод. С. 36-38.

10. Каличева Н. Є. Стратегічні орієнтири розвитку підприємств залізничного транспорту на інноваційній основі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019 №1(18). С. 122-126. URL: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/18-2019-ukr>.

11. Каличева Н.Є., Масан В.В. Тупікіна К.О. Підходи забезпечення цифрового розвитку залізничного

транспорту. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління.* 2022. №1 (30). URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-5-04-03/2022-5-04-03>

12. Каличева Н. Є. Підходи до управління конкурентними перевагами підприємств залізничного транспорту. Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 21. С. 86-91.

13. Каличева Н. Є., Мельник О. А., Рубльов О. В. Особливості формування системи управління якістю на залізничному транспорті в сучасних умовах. *Науковий огляд.* 2018. Вип. 4 (47). С. 6-17.

REFERENCES:

1. Dykan V.L., Lysonkova N.M. (2005) Suchasni systemy upravlinnia yakistiu produktsii/ [Modern systems of product quality management]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 12, pp. 229–234.

2. Braikovska A. (2012) Doslidzhennia osoblyvostei formuvannia rynku transportnykh posluh yak seredovyshcha funktsionuvannia pidpriemstv transportu. [Study of the peculiarities of the formation of the transport services market as an environment for the functioning of transport enterprises]. *Economist*, no. 9, pp. 50-54.

3. Kyrychenko I.O., Kuzmenko N.M., Vodolazskiy O.O. (2021) Yakist transportnykh posluh na riznykh vydakh transportu. [Quality of transport services on different modes of transport]. *Bulletin of the Eastern Ukrainian National University named after V. Dalya*, no. 4 (268), pp. 62-65.

4. Kryvoruchko O.M., Ovcharenko A.H. (2019). Spozhyvcha otsinka yakosti transportnolohistychnoho obsluhovuvannia. [Consumer assessment of the quality of transport and logistics services]. *Economy of the transport complex*, vol. 34, pp. 115-127.

5. Druziuk V., Fedak O. (2009) Systema upravlinnia yakistiu – investytsiia v maibutnie. Quality management system – an investment in the future. *Standardization, certification, quality*, 2009,

no. 1, pp. 51-54.

6. Stadnik V.H., Piatykh A.H. (2017). Problemy formuvannia ta upravlinnia yakistiu obsluhovuvannia v transportno-ekspedytorskykh kompaniiakh. [Problems of formation and management of service quality in transport and forwarding companies]. *Economic Bulletin of the Zaporizhzhya State Engineering Academy*, Vol. 1(2), pp. 30-35.

7. Rudenko M.V. (2016). Rozvytok systemy upravlinnia yakistiu posluh pasazhyrskykh perevezen pidpriemstv zaliznychnoho transportu. Nauka ta prohres transportu. [Development of the quality management system of passenger transport services of railway transport enterprises. Science and progress of transport]. *Bulletin of the Dnipropetrovsk National University of Railway Transport*. Available at: <http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/870> 44

8. Kalycheva N.Ie., Horokhova V.A. (2018). Pidkhody do rozrobky ta realizatsii zakhodiv shchodo upravlinnia yakistiu na zaliznychnomu transporti. [Approaches to the development and implementation of quality management measures in railway transport]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 63, pp. 95-102.

9. Tokmakova I.V. (2018). Rozvytok potentsialu transportnoi infrastruktury v umovakh rozshyrennia mizhnarodnoi intehtratsii yak faktor ekonomichnoho zrostannia Ukrainy. [The development of the potential of transport infrastructure in the conditions of the expansion of international integration as a factor of economic growth of Ukraine]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 62. add, pp. 36-38.

10. Kalycheva N. Ye. (2019). Stratehichni oriientyry rozvytku pidpriemstv zaliznychnohotransportu na innovatsiinii osnovi. [Strategic guidelines for the development of railway transport enterprises on an innovative basis]. *Eastern Europe: Economy, Business and Management*, no. 1(18), pp. 122-126. Available at: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/18-2019-ukr>.

11. Kalycheva N.Ie., Masan V.V. (2022). Tupikina K.O. Pidkhody zabezpechennia tsyfrovoho rozvytku zaliznychnoho transportu. [Approaches to ensuring the digital development of railway transport]. *Problems of modern transformations. Series: Economics and Management*, no. 1 (30). Available at: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-5-04-03/2022-5-04-03>
12. Kalycheva N. Ye. (2017). Pidkhody do upravlinnia konkurentnymy perevahamy pidpriemstv zaliznychnoho transportu. [Approaches to the management of competitive advantages of railway transport enterprises]. *Black Sea Economic Studies*, vol 21, pp. 86-91.
13. Kalycheva N. Ye., Melnyk O. A., Rublov O. V. (2018). Osoblyvosti formuvannia systemy upravlinnia yakistiu na zaliznychnomu transporti v suchasnykh umovakh. [Peculiarities of the formation of a quality management system in railway transport in modern conditions]. *Scientific review*, vol. 4 (47), pp. 6-17.