

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ВОДНОМ ТРАНСПОРТЕ

УДК 338.47:656

Е. Н. Ковалева,

соискатель ученой степени
кандидата экономических наук
кафедры транспортной логистики,
ГУМРФ имени адмирала С. О. Макарова

ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

PRINCIPLES OF THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT OF TRANSPORT SERVICES

Статья посвящена актуальным аспектам совершенствования качества транспортных услуг на водном транспорте. Обобщены современные подходы к качеству транспортных услуг на водном транспорте, определен характер их воздействия на принципы повышения качества транспортных услуг на водном транспорте. Представлен критический анализ отдельных моментов качества транспортных услуг на водном транспорте.

The article is devoted to topical issues of improving the quality of transport services in water transport. Summarizes the current approaches to the quality of transport services by water transport, defining the nature of their impact on the principles of improving the quality of transport services for water transport. A critical analysis of the individual moments of transport services for water transport is given.

Ключевые слова: качество, транспортный, водный транспорт, услуга, предприятие, управление, система, принцип.

Key words: quality, transport, water transport, service, enterprise, management, system, principle.

БАЗОВЫЕ принципы управления качеством продукции и услуг сформулировал американский ученый Эдвард Деминг еще в 1970-х гг. Четырнадцать принципов Деминга легли в основу общеизвестной концепции Всеобщего управления качеством — TQM и мировых стандартов в области качества ISO (ИСО) серии 9000. Принципы построения системы менеджмента качества компании, изложенные в стандартах ISO [1], в свою очередь могут быть адаптированы при формировании механизма повышения качества транспортных услуг.

Во-первых, ориентация на заказчика (потребителя) транспортных услуг на водном транспорте. Смысл этого принципа в том, что для достижения долгосрочного успеха предприятия водного транспорта необходимо тщательно выяснять потребности потенциального заказчика (потребителя) транспортных услуг, а также увидеть его неосознанные желания. Затем необходимо учесть эти потребности и желания на стадии разработки новой транспортной услуги. На стадии подготовки и оказания транспортной услуги необходимо мобилизовать все возможности предприятия водного транспорта для максимального удовлетворения потребностей заказчика (потребителя) транспортных услуг.

Во-вторых, лидерство руководителя. Деятельность предприятия водного транспорта, в том числе функционирование системы менеджмента качества, может быть значительно эффективнее, если руководители данного предприятия водного транспорта возьмут на себя функции лидера. Руководитель-лидер становится для персонала учителем, советчиком и помощником, а не надзирателем.

В-третьих, вовлечение персонала. Если интересы персонала будут соответствовать интересам предприятия водного транспорта, то сотрудники будут вовлечены в его деятельность и реализовывать свои способности в полном объеме.

В-четвертых, процессный подход. Согласно концепции ISO предприятию водного транспорта можно достичь более высокого и стабильного уровня качества транспортных услуг, если рассматривать его деятельность в виде взаимосвязанных процессов. Объектом управления в этом случае, через воздействие на который достигается более высокий уровень качества транспортных услуг, являются процессы предприятия водного транспорта. Притом организация и систематизация процессов предприятия водного транспорта осуществляются не по принципу удобства для производителя, а по принципу ориентации на потребителя.

В-пятых, системный подход к управлению. Суть принципа заключается в том, что деятельность предприятия водного транспорта представляется в виде системы взаимосвязанных и взаимодействующих между собой процессов, которая строится и увязывается с миссией предприятия водного транспорта, с его стратегическими целями и задачами, решаемыми в рамках обеспечения высокого уровня качества транспортных услуг.

В-шестых, непрерывное совершенствование. Для сохранения конкурентоспособности предприятия водного транспорта в течение длительного времени ему необходимо находиться на пути непрерывного совершенствования. При этом совершенствование лежит в двух областях: улучшение личных качеств сотрудников, их знаний и умений. Вторая область — улучшение деятельности предприятия водного транспорта, достигаемое за счет перестройки его процессов.

В-седьмых, принятие решений на основе фактов. Деятельность предприятия водного транспорта порождает огромный массив информации, которую необходимо структурировать и подвергнуть анализу. В результате данной работы получается информация, которая позволяет осознать факты, важные для принятия разнообразных решений на предприятии водного транспорта.

В-восьмых, создание взаимовыгодных отношений с заказчиками. Предприятие водного транспорта и его заказчики зависят друг от друга, поэтому взаимовыгодные отношения способствуют созданию транспортной услуги, характеризующейся высокой потребительской ценностью, а значит, и качеством.

Изложенные адаптированные к транспортным услугам предприятия водного транспорта принципы, основанные на базовых принципах стандартов ISO 9000, можно разделить на две группы: первая — это принципы социального характера, призванные оказать воздействие на сотрудников предприятия водного транспорта в целях улучшения качества транспортных услуг; вторая — принципы, которые в большей или меньшей степени связаны с оптимизацией деятельности предприятия водного транспорта, то есть его процессов и потоков.

Для реализации принципов построения системы менеджмента качества транспортных услуг на предприятиях водного транспорта необходимо рассмотреть основные подходы к управлению качеством транспортных услуг, которые систематизированы в табл. 1.

Таблица 1

**Подходы к управлению качеством транспортных услуг
на предприятиях водного транспорта**

Наименование	Содержание
1. Системный подход	Системный подход, который является важнейшим принципом управления качеством транспортных услуг. При системном подходе объект исследуется как система, в которой выделены элементы, внешние и внутренние связи, влияющие на результаты функционирования системы, причем каждый элемент системы имеет определенные цели. Цели предприятия водного транспорта должны удовлетворять каждого, и каждый должен быть заинтересован в их достижении (персонал, заказчики (потребители), общество, окружающая среда). На рис. 1 представлена модель управления качеством транспортных услуг на водном транспорте с позиции объектов управления в разрезе процессов перевозки и персонала предприятия водного транспорта

Таблица 1
(Окончание)

2. Статистический подход	Статистический подход появился в начале XX в., и с него началось развитие систем управления качеством. Периодичность изменения в подходах составляет примерно каждые 20 лет: индивидуальный контроль (1900–1920-е гг.), цеховой контроль качества (1920–1930-е гг.), контроль качества при приемке продукции (услуг) (1930–1950-е гг.), статистический контроль качества продукции (услуг) (1950–1970-е гг.) [2, с. 28–38]
3. Комплексный подход	В 1970-е гг. статистические методы управления стали частью комплексного подхода, на котором основаны комплексные системы управления качеством. Управление качеством при комплексном подходе основано на непрерывном цикле управления, обеспечения и улучшения качества
4. Программно-целевой подход	Система программно-целевого управления представляет собой совокупность специально созданных органов для выполнения целевой программы. Дает возможность решать задачи синтеза механизмов достижения новых целей в рамках сложившихся систем, образовывать новые, а также совершенствовать управление существующими системами. Слово «целевые» подчеркивает ориентацию на конечный результат; слово «программа» — организованную совокупность мероприятий, обеспечивающую перевод конкретной системы из настоящего в будущее
5. Потребительско-стоимостной подход	Сформировался в конце 1990-х гг. для обеспечения качества продукции. Он основан на двух основных принципах: во-первых, это создание условий для снижения издержек производства на сумму полезного эффекта потребительской стоимости; во-вторых, повышение степени удовлетворения потребностей человека за счет увеличения полезности и качества продукции. Составной частью потребительно-стоимостной системы обеспечения качества продукции являются принципы, заложенные в международных стандартах ИСО серии 9000
6. Ценностно-трудовой подход	В 1996 г. продолжением потребительно-стоимостного подхода стал ценностно-трудовой подход, основанный на новом направлении экономической теории — ценностно-трудовой теории. Основной принцип теории — «высокое качество — низкая цена»
7. Процессный подход	Одним из новшеств, предполагаемых стандартами ИСО серии 9000:2000, является процессный подход, направленный на систематическое выявление и менеджмент процессов, реализуемых на предприятии водного транспорта, то есть под «процессным подходом» понимается любая работа, получающая входные воздействия и преобразующая их в выходные результаты

Таким образом, каждый из описанных подходов имеет свое значение при управлении качеством транспортных услуг.



Рис. 1. Модель системы управления качеством транспортных услуг на водном транспорте

Для реализации принципов построения системы менеджмента качества транспортных услуг на предприятиях водного транспорта необходимо определить факторы качества транспортных услуг на предприятиях водного транспорта.

Рассмотрим понятие «фактор» (*лат. factor*) — движущая сила, причина какого-либо процесса, обуславливающая его или определяющая его характер. Еще одно определение дополняет предыдущее: фактор — источник воздействия на систему, отражающегося на значении переменных модели этой системы.

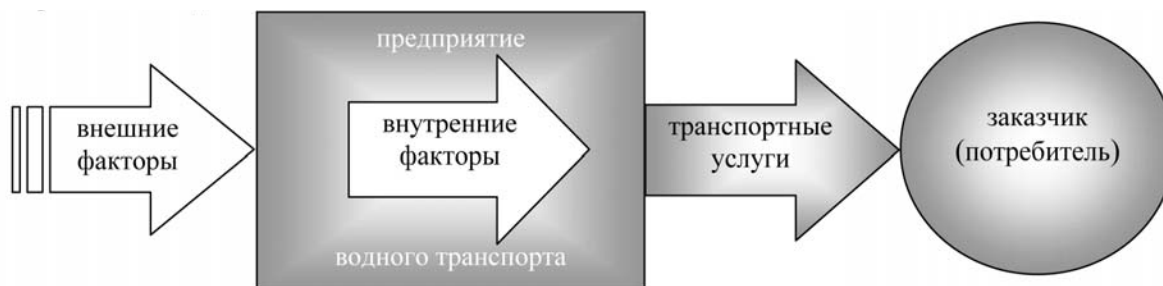


Рис. 2. Факторы качества транспортных услуг

Из рис. 2 видно, что внутри предприятия водного транспорта и из внешней среды на него воздействуют факторы качества, которые могут приводить к изменению оценки заказчика (потребителя). Иными словами, факторы качества — источники воздействия на предприятие водного транспорта, приводящие к изменению качества транспортных услуг, а значит, и оценки, даваемой заказчиком (потребителем).

В исследовании под фактором понимаются внешние или внутренние условия и деятельность предприятия водного транспорта (определенный процесс или группа процессов), влияющие на определенные показатели качества транспортных услуг.

Все факторы качества разделяются на внутренние, зависящие от организации деятельности самого предприятия водного транспорта, и внешние, проявление которых зависит от окружающей предприятие водного транспорта внешней среды.

Классификация факторов качества транспортных услуг предприятия водного транспорта представлена в табл. 2 и 3.

Таблица 2

**Внутренние факторы качества транспортных услуг
предприятия водного транспорта**

Внутренние факторы
Маркетинговая деятельность предприятия водного транспорта: — исследование потребностей заказчиков (потребителей) транспортных услуг; — исследование опыта конкурентов предприятия водного транспорта
Проектная деятельность 1. Проектирование транспортной услуги, в том числе: — проектирование маршрутов перевозки; — при интермодальных перевозках проектирование схем перевозки; — разработка дополнительных сервисов при перевозке. 2. Проектирование транспортной инфраструктуры предприятием водного транспорта
Закупочная деятельность: — закупка транспортных средств; — закупка запасных частей и ГСМ
Техническое обслуживание и ремонт транспортных средств подразделениями предприятия водного транспорта

Таблица 2
(Окончание)

Работа с персоналом предприятия водного транспорта: — набор, обучение и повышение квалификации персонала; — система мотивации сотрудников в качественном оказании услуг; — система контроля за состоянием здоровья персонала; — уровень физической и внутриорганизационной текучести кадров; — уровень развития корпоративной культуры
Информационное обеспечение деятельности предприятия водного транспорта
Развитие и содержание транспортной инфраструктуры предприятием водного транспорта

Таблица 3

**Внешние факторы качества транспортных услуг
предприятия водного транспорта**

Внешние факторы
Техническое обслуживание транспортных средств сторонней организацией
Ремонт транспортных средств сторонней организацией
Развитие транспортной инфраструктуры государством
Содержание транспортной инфраструктуры государством
Уровень социально-экономического развития государства
Уровень культуры общества

Как видно из табл. 2 и 3 большинство приведенных в классификации факторов качества транспортных услуг являются внутренними, то есть зависящими от организации деятельности самого предприятия водного транспорта.

Таким образом, выявленные в ходе исследования факторы качества связаны с определенными показателями качества транспортных услуг. Классификация факторов качества и выявление их взаимосвязи с показателями качества транспортных услуг позволят проводить преобразования процессов предприятия водного транспорта, направленные на повышение качества транспортных услуг по конкретным показателям.

Список литературы

1. Государственные стандарты России 2008 ИСО 9000, 9001, 9004. СМК. Основные положения и словарь, СМК. Требования, СМК. Рекомендации по улучшению деятельности.
2. Стефанова Т. Г. Вопросы информационного обеспечения разработки региональной целевой комплексной программы «Качество» // Программно-целевые методы управления качеством продукции в крупном промышленном центре: сб. тр. / под ред. В. Е. Швеца; СПбУЭФ. — Л., 1987.