

И. Е. ЛЕВИЦКИЙ (Одесская ж. д.)

КАЧЕСТВО УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ В РЫНОЧНЫХ УСЛОВИЯХ

Наведено інформацію стосовно підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту за рахунок сертифікації продукції та послуг.

Приведена информация о повышении конкурентоспособности железнодорожного транспорта за счет сертификации продукции и услуг.

In article the information about improving of competitorability of railway transport for count of certification of produce and services is given.

Переход экономики Украины к рыночным условиям вызвал существенные изменения в организации работы железнодорожного транспорта. В этих условиях значительно возросла конкуренция с другими видами транспорта, и поэтому Укрзалізниця вынуждена искать пути повышения эффективности производственной деятельности.

Для того чтобы железные дороги сохранили свои позиции на рынке транспортных услуг, должны быть пересмотрены условия работы с грузовладельцами. При этом одной из главных целей Укрзалізниця является повышение качества услуг. Эти задачи были поставлены еще в советское время. Однако в условиях плановой экономики при распределении грузопотоков по видам транспорта основной целью железных дорог являлось обеспечение спроса на перевозки со стороны народного хозяйства и повышение качества услуг.

Не была востребована эта задача и после перехода Украины к рыночным условиям хозяйствования. Железнодорожный транспорт остался стратегически значимой отраслью ее экономики. Что повлекло за собой сохранение государственного контроля за тарифной политикой железнодорожной отрасли с переводом конкуренции преимущественно в неценовую плоскость.

Вместе с тем преимущественное развитие в этот период сырьевых отраслей экономики, традиционно относящихся к железнодорожному сегменту транспортного рынка, давало железным дорогам стабильный доход, позволяло достаточно успешно действовать на рынке грузовых перевозок и, таким образом, снижало стимулы к привлечению дополнительных объемов перевозок за счет повышения качества транспортного обслуживания. Иначе говоря, сохранение за железнодорожным транспортом

статуса естественной монополии снижало интерес к вопросу повышения качества, хотя определенные шаги в этом направлении были предприняты: стали внедряться маркетинговые принципы работы, создана при Главном коммерческом управлении Укрзалізниця система фирменного транспортного обслуживания и на ряде железных дорог (Южная, Львовская).

Началом нового этапа развития теории качества транспортного обслуживания и, судя по всему, периода интеграции теории и практики можно считать создание корпорации «Укрзалізниця», и вторым этапом структурную реформу железнодорожного транспорта. Одна из основных целей реформы на этом этапе – образование и развитие конкурентного рынка железнодорожных перевозок, что приведет к сокращению числа и объема монопольных сегментов Укрзалізниця. В этих условиях качество перевозок станет основным фактором конкурентоспособности.

Одна из задач в области качества на транспорте – переход от простого мониторинга к целевому управлению, которое предусматривает предвидение возможных результатов и планирование путей их достижения. Существует множество подходов к управлению качеством, в т. ч. стандартизация, обеспечивающая:

- безопасность продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- техническую и информационную совместимость, а также взаимозаменяемость продукции;
- качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
- единство измерений;
- экономию всех видов ресурсов;

– безопасность хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций;

– обороноспособность и мобилизационную готовность страны.

Все вышеперечисленное в полной мере относится к железнодорожному транспорту и приобретает особую актуальность в период структурных преобразований. Сохранение и повышение уровня безопасности движения, обеспечение единой технологии перевозочного процесса на всей сети железных дорог Украины, повышение качества транспортного обслуживания, внедрение и совершенствование ресурсосберегающих технологий, поддержание социальной и оборонной функции железнодорожного транспорта – приоритетные направления проводимых преобразований.

Однако реальные успехи стандартизации на железнодорожном транспорте следует признать недостаточными. В качестве основных в этом стандарте приняты показатели «срок доставки» и «сохранность перевозок».

В указанных стандартах такой термин, как «управление качеством транспортных услуг» раскрыт далеко не полностью, а ряд показателей охарактеризован исключительно по внешним признакам. Следует рассмотреть такие показатели «качество транспортных услуг»:

- своевременность перевозки;
- сохранность доставки грузов;
- показатель безопасности как для пассажирских, так и для грузового движения;
- ритмичность перевозок;
- комплексность обслуживания; полнота удовлетворения спроса.

Однако методологический подход к определению ряда вышеперечисленных терминов должен быть скорректирован: необходимо отказаться от выделения только формальных признаков и перейти к отражению внутренней сущности рассматриваемых явлений и процессов.

Кроме того, стандартизация на транспорте должна пойти дальше, чем определение терминов. Стандартизации и сертификации должны подвергаться все транспортные услуги по всем показателям качества. На фоне слабого развития системы государственных стандартов, регламентирующих качество на транспорте, представляется необходимым разработать для Укрзалізничці систему отраслевых стандартов, обязательных для соблюдения при работе с грузовладельцами. При этом следует четко различать процессы стандартизации и унифика-

ции. Сейчас, когда Укрзалізничці располагает значительными возможностями в области автоматизированного сбора и обработки информации есть возможность широкого внедрения отраслевых стандартов, дифференцированных по рыночным сегментам, видам деятельности и другим критериям. Так, вероятно, будут различаться стандарты по международным и внутренним перевозкам, по перевозкам массовых и ценных грузов и т. д.

Рассматривая вопросы стандартизации транспортной продукции, нельзя не коснуться такой проблемы, как транспортная услуга. Невещественная по своей сути, она производится и потребляется одновременно (в процессе перемещения груза) и, если в товарном производстве после завершения производственного процесса можно проконтролировать качество и отбраковать некачественный товар, то на транспорте это сделать невозможно.

Транспортная продукция потребляется грузополучателем в таком виде и с таким качеством, с каким была создана, что предъявляет особые требования к условиям подготовки перевозочного процесса. Высокое качество транспортного обслуживания обеспечивается, в свою очередь, за счет качества технических средств транспорта и эксплуатационной работы, позволяющей четко и оперативно регулировать транспортные процессы [1].

В настоящее время стандартизация качества технических средств находится на достаточно высоком уровне, и главная задача – не снижать его в процессе вывода из состава Укрзалізничці или Минтранс України заводов по строительству и ремонту транспортной техники. В этих условиях необходимо сохранить систему контроля качества со стороны Укрзалізничці и разработать дополнительные стандарты качества технических средств с целью повышения надежности закупаемой техники.

Качество эксплуатационной работы достаточно жестко регламентируется в настоящее время, однако, здесь могут потребоваться некоторая коррекция ее приоритетов для ориентации на интересы клиентов, а также оформление соответствующих требований в форме многочисленных стандартов.

Построение системы стандартов качества транспортного обслуживания следует осуществлять на основании следующих принципов:

- сочетание наиболее прогрессивных техники, технологии и организации труда работников железных дорог с новейшими достижениями отечественной и зарубежной науки в области качества и стандартизации транспортных услуг;

– широкая дифференциация стандартов по отдельным дорогам, линейным предприятиям и участкам, основанная на внедрении автоматизированного сбора и обработки информации с применением систем управления базами данных и т. д.;

– периодический пересмотр и совершенствование стандартов параллельно развитию и внедрению новых технологий;

– ориентация на экономическое положение предприятий грузовладельцев и технологию их производства.

В соответствии с приведенными принципами можно выделить следующие уровни качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Минимально-необходимый – нижняя граница определяется требованиями соблюдения безопасности и технологии в проведении работ на железных дорогах. Плата за перевозку в соответствии с этим стандартом будет минимальной, что дает предприятиям возможность снизить транспортные издержки и направить средства на первоочередные нужды.

Нормальный – охватывает основную часть перевозок и предполагает улучшение некоторых составляющих качества по сравнению с предыдущим за счет введения дополнительных услуг. Соответственно плата за соблюдение этого стандарта будет несколько выше, чем в первом случае.

Фирменный – предполагает перевозку, при которой будут удовлетворены все возможные пожелания и потребности клиента по всем заказанным им услугам. Перевозка по такому стандарту приведет к значительным затратам железных дорог. Поэтому тариф за такую услугу будет значительно выше, чем в предыдущих случаях. Так как для некоторых категорий клиентов обслуживание по такому стандарту не является прихотью, а вызвано производственной необходимостью, то при наличии с их стороны соответствующей платежеспособности значительный и стабильный спрос на фирменные транспортные услуги будет обеспечен.

Уровень качества по любому из видов деятельности может быть определен отношением одного или нескольких оцениваемых показателей к соответствующим нормативам (стандартам) принятым за базу для сравнения [2]:

$$V_k = \sum K_i / K_i^H,$$

где V_k – уровень качества продукции; $\sum K_i$ – совокупность фактических значений i -х показателей качества продукции; $\sum K_i^H$ – совокупность нормативных (стандартных) значений аналогичных показателей качества.

Для подтверждения соответствия определенной продукции требованиям технической или нормативной документации существует Система сертификации УкрСЕПРО [3; 4]. В соответствии с этой Системой основную работу по сертификации продукции выполняют аккредитованные органы и испытательные лаборатории. Кроме этого, с целью подтверждения соответствия качества продукции или услуг существующим стандартам, на предприятиях разрабатывается система качества продукции или услуги.

Важным вопросом является оценка экономических результатов стандартизации. И хотя высокая эффективность стандартизации в целом давно доказала и не подвергается сомнению, необходим ее анализ в каждом конкретном случае. Для этого может быть определено соотношение качества услуг и стоимостных показателей их производства и реализации (расходы, доходы, прибыль) с последующим определением уровня качества, соответствующего оптимальному значению выбранного стоимостного критерия.

Применение на практике после определенной доработки приведенных предложений по развитию системы стандартов позволит более четко организовывать процесс управления качеством, полно и объективно оценивать его уровень на железнодорожном транспорте, подбирать эффективные пути его повышения.

В конечном счете, это позволит Укрзалізнице в условиях развития конкуренции на транспортном рынке добиться преимущества в качестве обслуживания грузовладельцев, а следовательно, повысить доходность и прибыльность производственной деятельности, укрепить свое положение на транспортном рынке.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Левицкий И. Е. Экономические аспекты развития регионального транспортного комплекса // Проблемы экономики транспорту: Тези доп. V Міжнар. наук. конф. – Д.: Дніпропетр. нац. ун-ту заліз. трнсп. ім. акад. В. Лазаряна. – 2006. – С. 54.
2. Смехов А. А. Основы транспортной логистики: Учебник для вузов. – М.: Транспорт, 1995. – 197 с.
3. Сиченко В. Г. Сертифікація продукції на залізничному транспорті України: Монографія. – К.: Транспорт України, 2005. – 304 с.
4. Мукмінова Т. А. Стандарти як основа конкурентоспроможності / Т. А. Мукмінова, О. П. Ткаченко // Заліз. трнсп. України. – 2004. – № 6. – С. 25–28.

Поступила в редколлегию 25.04.2006.