

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Уткіна Юлія Миколаївна

УДК: 65.012.32:629.48

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА
ВАГОНОРЕМОНТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

Автореферат

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків – 2010

Дисертацією є рукопис

Робота виконана в Українській державній академії залізничного транспорту Міністерства транспорту і зв'язку України

Науковий керівник:

доктор економічних наук, професор
Дикань Володимир Леонідович,
Українська державна академія залізничного транспорту, завідувач кафедри економіки, організації і управління підприємством.

Офіційні опоненти:

доктор економічних наук, доцент
Криворучко Оксана Миколаївна,
Харківський національний автомобільно-дорожній університет,
професор кафедри менеджменту;

кандидат економічних наук, доцент
Гненний Микола Васильович,
Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту ім. В. А. Лазаряна,
завідувач кафедри економіки та менеджменту.

Захист відбудеться «19» березня 2010 р. о 13⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.820.05 в Українській державній академії залізничного транспорту за адресою: м. Харків, пл. Фейєрбаха, 7, ауд. 3.501.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, пл. Фейєрбаха, 7, ауд. 2.209.

Автореферат розіслано «18» лютого 2010 р.

Вчений секретар

спеціалізованої вченої ради

І. В. Чорнобровка

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Ефективне функціонування та конкурентоспроможність залізничного транспорту України залежать від стану рухомого складу, який на сучасному етапі розвитку характеризується як загрозливий. Безупинне старіння основних фондів залізниць України, їх фізичний та моральний знос, також відсутність оновлення є найбільшою проблемою розвитку залізничної мережі та становить загрозу безпеці руху. Керівництво Укрзалізниці питанням безпеки надає пріоритетного значення. Залізничникам важко підтримувати на високому рівні показники безпеки, не маючи коштів для закупівель нових вагонів і запасних частин у необхідних кількостях з одного боку, і недостатньо ефективною ремонтної бази, з іншого боку.

Забезпечити оновлення рухомого складу через його капітальний ремонт повинні вагоноремонтні підприємства залізничного транспорту. Причому, зважаючи на європейські орієнтири розвитку, перед ними постало завдання не тільки відновлення ресурсу, але й істотного продовження терміну служби рухомого складу, а також додання йому нових, сучасних техніко-економічних характеристик, що дозволить одержати відчутний економічний ефект в експлуатації. Проте низький рівень технічної оснащеності цих підприємств та незацікавленість робітників у результатах праці призводить до низької якості ремонтів.

У зв'язку з цим виникає об'єктивна необхідність дослідження теоретичних основ і методичних розробок з організації ефективної системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Вагомий внесок у розв'язання проблеми управління якістю зробили такі закордонні дослідники, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Т. Конті, Д. Харрінгтон, В. Шухарт, А. Фейгенбаум, Г. Тагута та ін.

Теоретичні та практичні аспекти забезпечення якості на вітчизняних підприємствах промисловості та транспорту розроблено такими науковцями, як С.Г. Галуза, М.В. Гненний, О.Г. Дейнека, В.Л. Дикань, О.С. Іванілов, О.Д. Жаковський, А.М. Золотарьов, П.Я. Калита, В.В. Колбун, О.М. Криворучко, Ю.Ф. Кулаєв, О.І. Момот, Л.О. Позднякова, В.Г. Сиченко, Л.О. Українська, В.Г. Шинкаренко та ін.

Разом з тим, деякі важливі теоретичні та практичні аспекти забезпечення якості та удосконалення процесів менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту з урахуванням особливостей їх функціонування ще не дістали належного висвітлення. Залишаються недостатньо опрацьованими методичні основи визначення та реалізації резервів підвищення якості на вагоноремонтних підприємствах, потребують удосконалення підходи до управління персоналом підприємств з урахуванням принципів якості.

Невирішеність зазначених питань зумовило вибір теми дисертаційної роботи, а також її мету, завдання та основні напрямки дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна

робота виконана як ініціативна згідно з планом науково-дослідної роботи кафедри економіки, організації та управління підприємством Української державної академії залізничного транспорту за темою "Забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств в умовах міжнародних транспортних коридорів", відповідає цілям та завданням, поставленим у Програмі розвитку національної мережі міжнародних транспортних коридорів в Україні на 2006-2010 роки (затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2006 року №496), а також у Комплексній програмі оновлення рухомого складу України на 2008-2020 роки (затверджена наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 14 жовтня 2008 року №1259).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є теоретичне обґрунтування та розроблення методичних рекомендацій щодо удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту України.

Реалізація поставленої мети визначила необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність понять «якість продукції» та «управління якістю» на сучасному етапі розвитку економіки України;
- дослідити підходи щодо визначення та забезпечення якості праці;
- виявити європейські орієнтири забезпечення якості залізничних перевезень та провести аналіз роботи вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту, а також діючої на них системи управління якістю;
- запропонувати заходи з удосконалення системи управління якістю на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту;
- встановити методичні основи визначення резервів підвищення якості;
- розробити організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту;
- удосконалити систему мотивації персоналу вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту у напрямку поліпшення якості праці.

Об'єкт дослідження – процес менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Предмет дослідження – теоретичні положення та методичні підходи щодо удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою дослідження стали положення та висновки з проблем забезпечення та підвищення якості продукції, викладені у працях вітчизняних та зарубіжних вчених і фахівців-практиків з досліджуваної проблеми, закони й нормативні акти України.

У дисертаційній роботі використано такі загальнонаукові та спеціальні методи: *аналізу та синтезу* – при дослідженні сутності якості продукції, для уточнення визначення понять «якість обслуговування залізничних перевезень», «якість праці», «резерви підвищення якості послуг вагоноремонтних

підприємств»; *статичного групування та порівняння* – при проведенні аналізу діяльності вагоноремонтних підприємств; *економіко-математичного моделювання* – при розробці моделі взаємозв'язку якості та конкурентоспроможності продукції з показниками, що характеризують результати діяльності підприємства та організаційно-економічного механізму реалізації резервів; *графічний* – для наочного ілюстрування явищ, процесів та закономірностей, що досліджуються.

Інформаційною базою дослідження є закони, нормативні та правові акти Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, Європейське законодавство у сфері регулювання діяльності залізничного транспорту, матеріали Державного комітету статистики, Міністерства транспорту та зв'язку України, Національного Банку України, монографії та періодичні українські та зарубіжні видання, інформація з всесвітньої мережі Інтернет, результати власних досліджень автора.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в наступному:

- *удосконалено*:
- організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту як послідовний процес виявлення, формування, мотивування, впровадження, контролю та оцінки комплексу резервів підвищення якості ремонтів вагонів, що дозволить підвищити експлуатаційні характеристики рухомого складу;
- визначення поняття «якість праці», яке, на відміну від існуючих, враховує сукупність характеристик дій працівника зі здійснення трудового процесу, що забезпечують ефективність (продуктивність) праці та якість послуг;
- методику мотивації працівників вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту шляхом врахування оцінки характеристик їх дій, які впливають на створення сприятливих умов роботи і забезпечують якість праці;
- класифікацію резервів підвищення якості за рахунок доповнення ознаками, що характеризують резерви з позицій забезпечення конкурентоспроможності послуг;
- дістало подальшого розвитку*:
- тлумачення категорії «резерви підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту» на основі застосування стратегічного підходу, що дозволило визначити їх як недовикористані можливості потенціалу вагоноремонтного підприємства, потенціалу галузі й зовнішнього середовища залізничного транспорту, впровадження яких сприяє підвищенню якості ремонту рухомого складу і конкурентоспроможності залізничних перевезень;
- теоретичні підходи до визначення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту як складової експлуатаційних характеристик якості обслуговування залізничних перевезень;
- теоретичні основи удосконалення системи менеджменту якості на основі ідентифікації процесів забезпечення якості послуг і зв'язків між ними, що

дозволило розробити заходи підвищення ефективності системи менеджменту якості вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблені в дисертаційній роботі теоретичні положення і практичні рекомендації надають можливість збільшити ефективність ремонтної бази вагоноремонтних підприємств, що дозволить вивести залізничний транспорт на новий рівень розвитку, характерний для європейських підприємств, шляхом впровадження системи менеджменту якості, реалізації комплексу резервів підвищення якості ремонтів рухомого складу та системи мотивації робітників, що базується на оцінюванні характеристик дій працівника.

Окремі пропозиції дисертаційного дослідження розглянуті Головним управлінням приміських пасажирських перевезень Державної адміністрації залізничного транспорту України «Укрзалізниця», що підтверджено актом впровадження ЦРП 9/728А від 6 жовтня 2009 року та технічною службою Південної залізниці (акт впровадження НТО 006/251А від 16 вересня 2009 року).

Методичні розробки, запропоновані у дисертації, використовуються у навчальному процесі Інституту перепідготовки та підвищення кадрів Української державної академії залізничного транспорту при викладанні дисциплін "Економіка підприємства", "Планування діяльності підприємств", «Економіка праці та соціально-трудова відносини», «Організація і нормування праці на залізничному транспорті», «Організація виробництва» та у дипломному проектуванні, що підтверджується відповідним актом впровадження від 2 липня 2009 року.

Особистий внесок здобувача. Основні висновки і результати дисертаційного дослідження виконані автором самостійно на основі аналізу, систематизації та узагальнення теоретичних досліджень і практичного досвіду з питань управління якістю. Особистий внесок здобувача в наукові та практичні результати, що виконані у співавторстві, є таким у роботі [10] здобувачем виявлено основні напрямки розвитку світової транспортної системи.

Апробація результатів дисертації. Основні положення, результати дослідження, висновки доповідалися та були схвалені на 3-ох міжнародних науково-практичних конференціях, у тому числі: на I, IV та V міжнар. наук.-практ. конф. «Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України» (3-5 червня 2004 р., 2-7 червня 2008 р. та 1-6 червня 2009 р., Коктебель).

Публікації. Основні результати дослідження опубліковано в 12 працях, серед яких 9 статей у наукових фахових виданнях і тези 3 доповідей на науково-практичних конференціях. Загальний обсяг наукових праць складає 3,09 друк. арк., з яких особисто автору належить 3,08 друк. арк.

Структура та обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи складає 202 сторінки комп'ютерного тексту, в тому числі основний текст займає 156 сторінок. Матеріали дисертації проілюстровано 42 рисунками, 32 таблицями та містять 10 додатків. Список використаних джерел налічує

169 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У *вступі* обґрунтовано вибір теми та її актуальність, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, методи дослідження, охарактеризовано наукову новизну і практичне значення, наведено дані щодо апробації одержаних результатів та їх опублікування.

У *першому розділі* – «*Теоретичні основи управління якістю на підприємствах залізничного транспорту*» – узагальнено теоретичні підходи щодо визначення сутності понять «якість» та «конкурентоспроможність»; встановлено взаємозв'язок якості та конкурентоспроможності як економічних категорій, що визначають результат діяльності суб'єктів господарювання; теоретично обґрунтовано поняття «якість праці»; узагальнено еволюцію систем менеджменту якості.

На сучасному етапі функціонування вітчизняного залізничного транспорту однією з базових проблем є стан рухомого складу, який за своїми характеристиками не відповідає потребам галузі та значно відстає від сучасних вимог. Це обумовлює необхідність підвищення якості ремонту рухомого складу як складової його оновлення.

Дослідження сутності поняття «якість продукції» дозволило зробити наступні висновки:

- якість продукції відображає ступінь корисності та сукупність властивостей продукції, що характеризує здатність виконувати властиві функції чи задовольняти вимоги споживачів;
- рівень якості продукції формується взаєминами зацікавлених сторін та задовольняє різні рівні потреб, що змінюються;
- якість продукції визначає життєздатність підприємств в умовах ринку і тому пов'язана з конкурентоспроможністю. У теперішній час конкуренція між підприємствами розгортається головним чином на полі якості продукції, що випускається;
- складовими якості послуг залізничних вагоноремонтних підприємств, як об'єкту управління, є якість готової продукції (стан рухомого складу), праці, стадій формування якості, засобів та предметів праці, інформації та, що надзвичайно важливо для вагоноремонтних підприємств, процесів взаємодії із споживачами, які є власниками рухомого складу та формують вихідні параметри та вимоги до якості.

Враховуючи те, що послуги вагоноремонтних підприємств безпосередньо впливають на конкурентоспроможність залізничних перевезень, та беручи до уваги перспективи реформування галузі, в теперішній час необхідно забезпечити конкурентоспроможність їх послуг. У зв'язку з цим визначено вплив якості на конкурентоспроможність продукції підприємства та розроблено моделі їх взаємозв'язку з показниками, що характеризують результати діяльності підприємства.

Однією з найважливіших складових якості послуг вагоноремонтних

підприємств є якість праці. Проте практика господарювання доводить, що працівники цих підприємств недостатньо зацікавлені в кінцевих результатах праці, що негативно позначається на якості ремонту та ефективності діяльності в цілому. Саме тому необхідно створити «якісне середовище» – умови, що сприяють впровадженню сучасних методів управління якістю.

Проведений аналіз сутності поняття «якість праці» дозволив розкрити її як сукупність характеристик дій працівника зі здійснення трудового процесу, що забезпечують ефективність (продуктивність) праці та якість продукції. Вивчення та оцінка характеристик дій робітників знаходиться в основі удосконалення системи мотивації праці. При цьому особлива увага приділяється соціальним характеристикам працівника, що є членом як трудового колективу, так і суспільства.

Дослідження етапів розвитку систем менеджменту якості дозволило розкрити основні ідеї сучасних систем, які стосуються всебічного задоволення вимог споживачів, залучення всіх працівників до процесів забезпечення якості та тотального управління (усіма сторонами діяльності підприємства), а також забезпечення безперервного поліпшення якості й впровадження комплексної стандартизації.

У другому розділі – «Поточний стан забезпечення якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту» – визначено європейські орієнтири забезпечення якості на залізничному транспорті, проаналізовано діяльність вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту щодо забезпечення якості та досліджено модель системи управління якістю на цих підприємствах.

Для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, включення її 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.

В роботі проведено дослідження європейських вимог щодо забезпечення якості залізничних перевезень та основних показників якості залізничних перевезень, серед яких важливе місце займають ті, що характеризують якість обслуговування залізничних перевезень (рис. 1).

Запропоновано визначення поняття «якість обслуговування залізничних перевезень» як сукупності взаємин суб'єктів та об'єктів обслуговування залізничних перевезень з приводу формування характеристик перевезень та задоволення потреб споживачів. При цьому рівень якості встановлюється споживачем, а можливість задоволення його потреб залежить від взаємодії суб'єктів та об'єктів.

Суб'єкти обслуговування залізничних перевезень пропонується поділяти на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх належать підприємства і структурні підрозділи залізничного транспорту, що входять до структури Укрзалізниці. Зовнішні суб'єкти представлені власниками приватного рухомого складу, операторами-перевізниками, виробниками рухомого складу та його компонентів, виробниками іншої продукції для потреб залізничного транспорту.

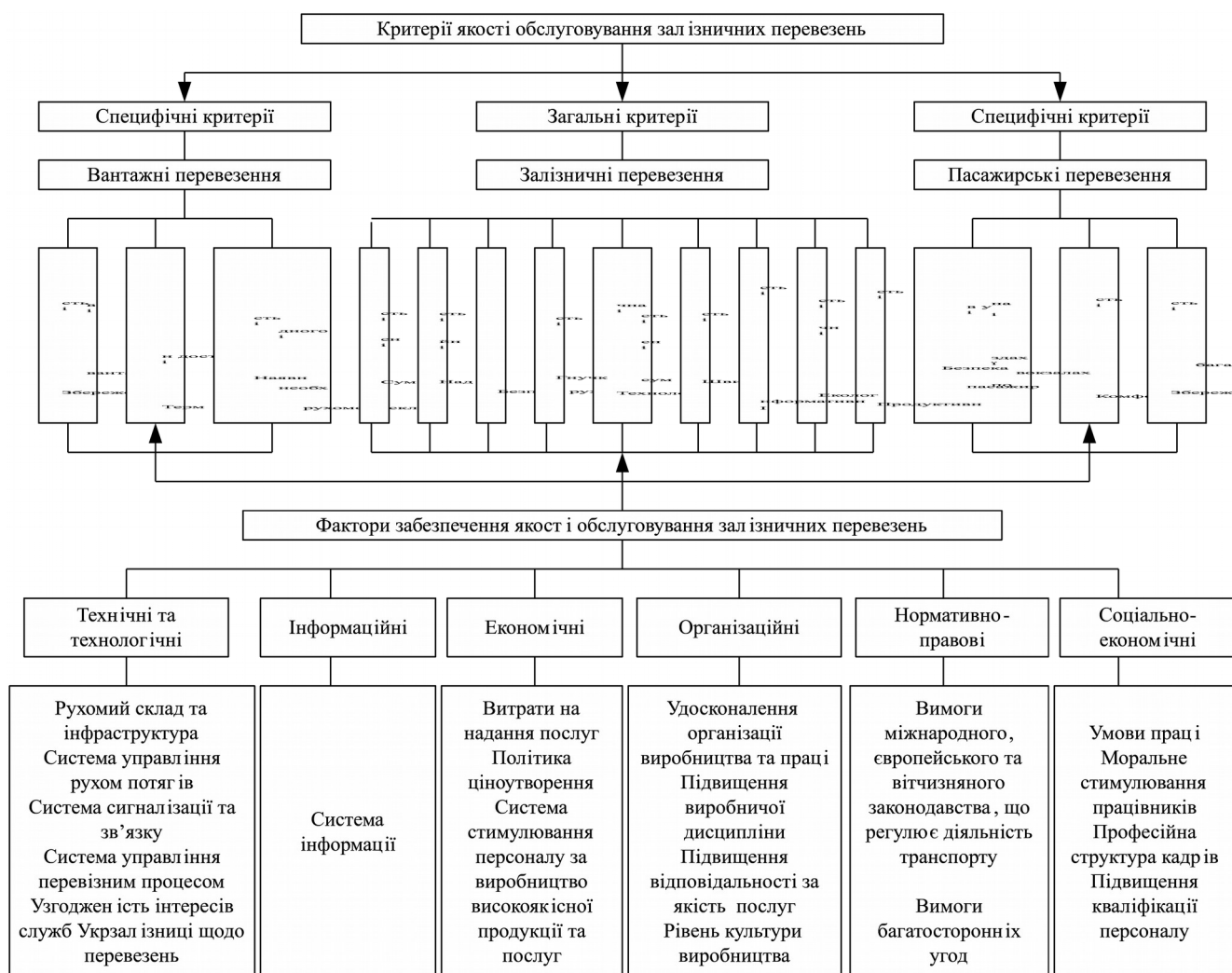


Рис. 1. Система критеріїв і факторів якості обслуговування залізничних перевезень

Об'єктами обслуговування залізничних перевезень, на думку автора дисертації, є рухомий склад та інфраструктура. Рухомий склад – це сукупність транспортних засобів (локомотивів, вантажних і пасажирських вагонів), за допомогою яких забезпечується процес перевезень. Залізнична інфраструктура – це комплекс залізничних систем (колія та колійне господарство, сигналізація та зв'язок, мережі електропостачання, станційні та передавальні пристрої, мости, тунелі тощо), що забезпечує процес перевезень. Споживачами залізничних перевезень виступають вантажовласники та пасажери.

Категорію «якість обслуговування залізничних перевезень» у залежності від факторів її забезпечення запропоновано розглядати на трьох рівнях. На першому рівні забезпечується мінімальний рівень якості на основі суміщення рухомого складу та інфраструктури. Для досягнення другого рівня якості необхідно, окрім сумісності рухомого складу і залізничної інфраструктури, забезпечити ефективне управління процесом перевезень, яке передбачає технічне й оперативне планування експлуатаційної роботи, регулювання перевезень і перевізних засобів, оперативне керівництво рухом поїздів та аналіз виконаної роботи. Забезпечення

третього рівні якості (максимального) потребує поєднання рухомого складу, інфраструктури, управління процесом перевезень з ефективним функціонуванням сфери обслуговування споживачів. Сфера обслуговування споживачів організує роботу зі споживачами залізничних послуг до та після перевезення, надання додаткових послуг тощо.

Визначено, що важливою складовою якості обслуговування залізничних перевезень і відповідно, якості перевезень є якість рухомого складу, яка має відповідати європейському рівню. Саме тому робота вітчизняних вагоноремонтних підприємств має бути пов'язана із забезпеченням сучасних експлуатаційних технічних характеристик рухомого складу, що впливають на показники якості послуг.

В роботі проаналізовано існуючу систему менеджменту якості вагоноремонтних підприємств (рис. 2). В результаті зроблено висновок стосовно формальності її впровадження та відсутності вагомих результатів. Керівництво Укрзалізниці оцінює роботу вагоноремонтних підприємств незадовільно, про що свідчить кількість поданих рекламацій та складених претензій щодо якості ремонту рухомого складу. По вагонному господарству за чотири місяці 2009 року було складено 16 претензій (а це майже 30% від їх загальної кількості). При цьому на Стрійському 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.

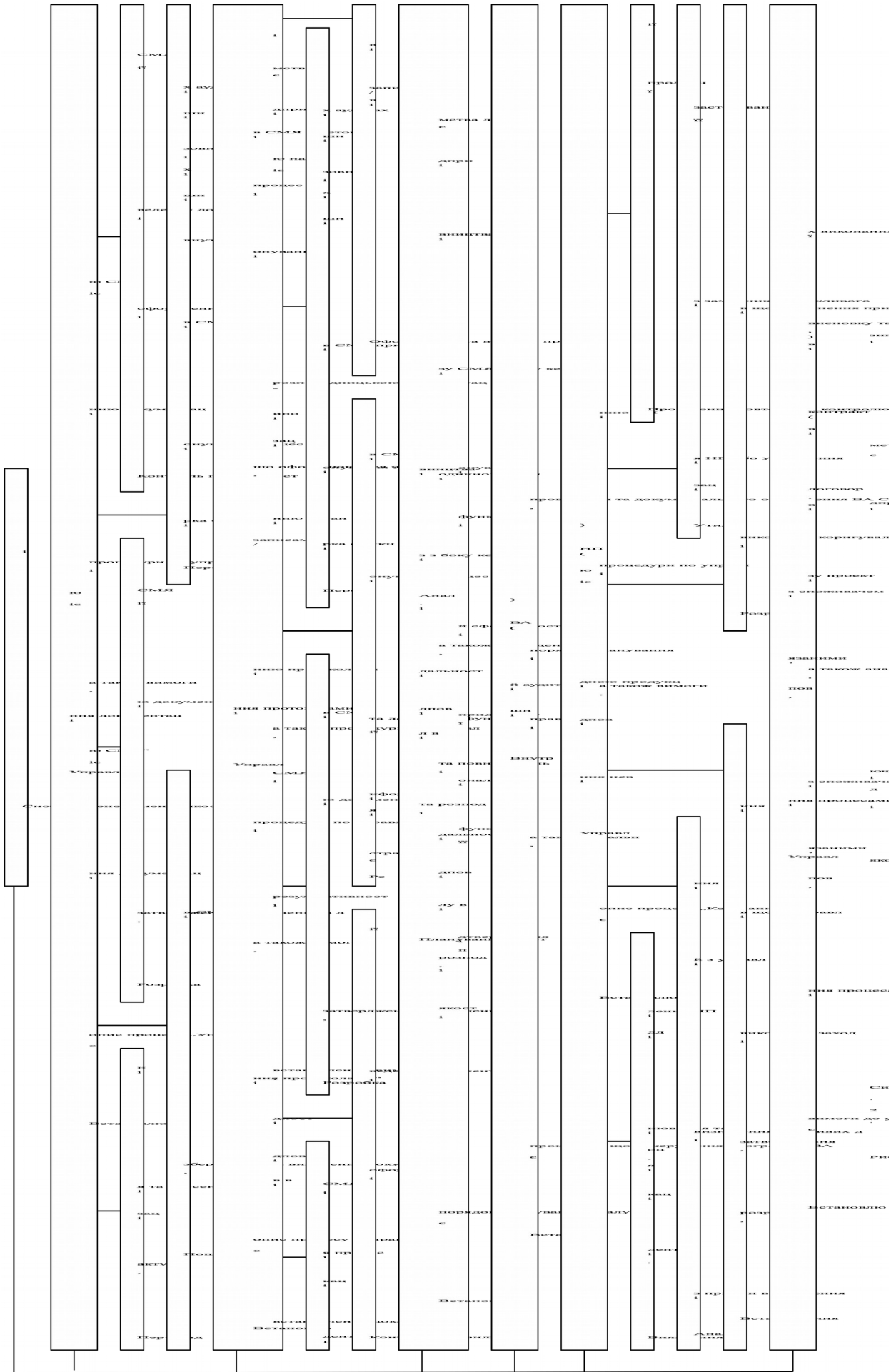
Низька ефективність системи менеджменту якості, незадоволеність споживачів щодо якості ремонту та необхідність врахування сучасних вимог обумовлює необхідність розробки шляхів удосконалення управління якістю на вагоноремонтних підприємствах.

У третьому розділі – «Напрямки удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту» – запропоновано методичні рекомендації щодо удосконалення існуючої системи менеджменту якості, обґрунтовано сутність резервів якості, розроблено організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту та система мотивації робітників на основі оцінювання характеристик їх дій.

Зважаючи на важливість процесного підходу, проведено розмежування видів діяльності залізничного транспорту. Вони поділені на чотири групи процесів: процеси управлінської діяльності, вантажних і пасажирських перевезень та допоміжні процеси, кожен з яких забезпечується певними чинниками (рис. 3).

Види діяльності вагоноремонтних підприємств варто віднести до групи допоміжних процесів, що орієнтуються на «внутрішнього» споживача, тобто підприємства залізничної галузі. Це свідчить про існування двох типів зв'язків у рамках системи менеджменту якості (СМЯ) на вагоноремонтних підприємствах, а саме: горизонтальної і вертикальної взаємодії. Вертикальна взаємодія припускає прийняття «командних» сигналів, що розроблені в циклі загального управління якістю залізничної галузі. Горизонтальна – припускає існування зв'язків з підсистемами управління якістю на інших залізничних підприємствах, що

відносяться до обслуговуючих.



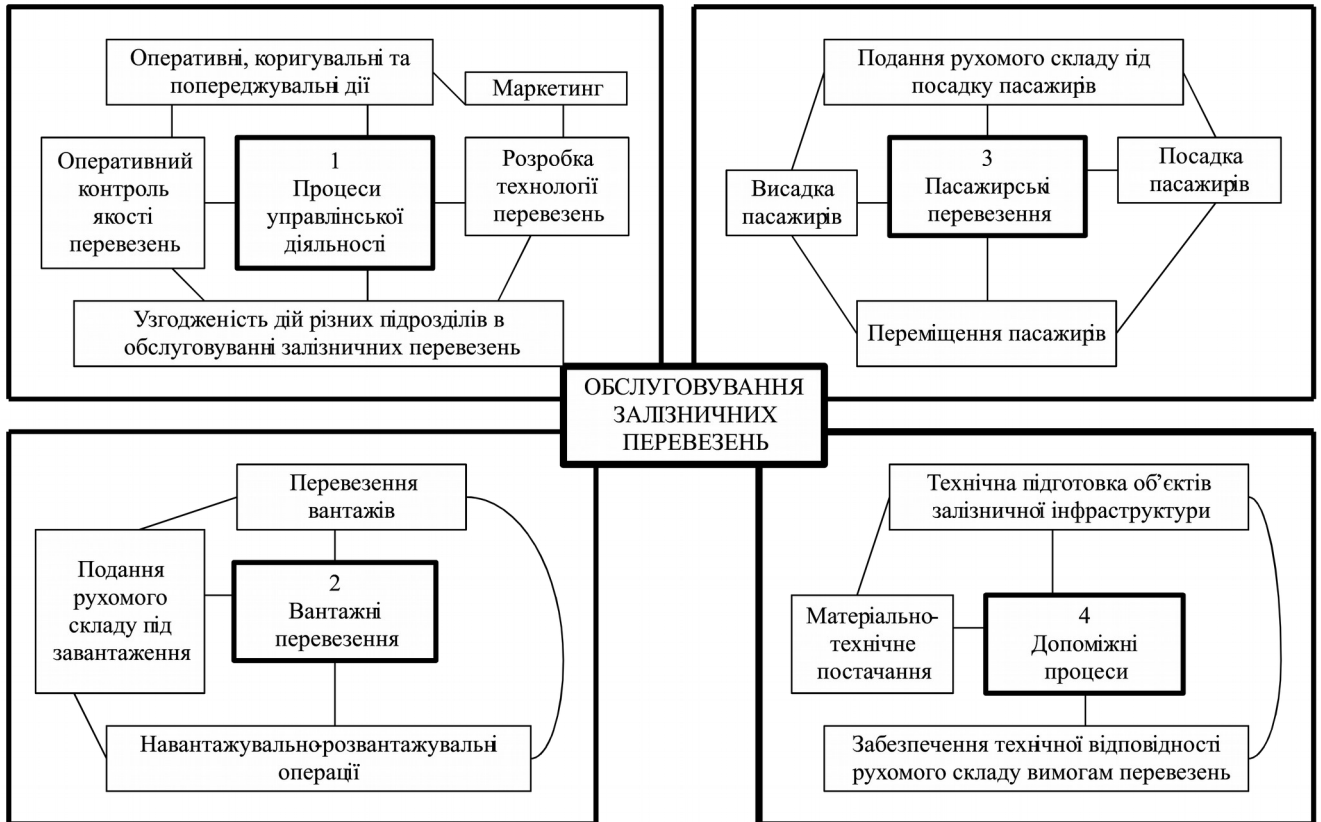


Рис. 3. Процеси, що формують якість обслуговування залізничних перевезень

Отже, СМЯ вагоноремонтного підприємства повинна бути складовою частиною і підпорядковуватися СМЯ залізничного транспорту в цілому. Але на теперішній час відсутня стратегія розвитку та управління якістю на залізничному транспорті, що негативно позначається на ефективності СМЯ на вагоноремонтних підприємствах.

Тому важливо запровадити управління якістю на галузевому рівні. У межах Укрзалізниці доцільно сформувати підрозділ, який виконуватиме функції управління якістю (розробка нормативної технічної і технологічної документації, керівництво забезпеченням якості на підприємствах залізничного транспорту, контроль виконання наказів щодо забезпечення якості продукції підприємств залізничного транспорту, безпосередній контроль якості продукції та надання послуг).

Орієнтуючись на горизонтальні взаємовідносини необхідні розробка та впровадження внутрішніх стандартів управління якістю. Для всіх груп підприємств Укрзалізниці, що виконують однакові види діяльності у рамках, необхідно розробити єдині норми та нормативи з забезпечення якості продукції та управління нею. З метою управління якістю процесів підприємств залізничного транспорту необхідно застосовувати процесний підхід.

Найважливішою задачею залізничних вагоноремонтних підприємств залишається розробка та реалізація конкретних заходів підвищення якості ремонту рухомого складу. Це припускає цілеспрямований пошук і використання

наявних резервів.

Визначено, що в умовах ринку дослідження резервів підвищення якості послуг (РПЯП) вимагає іншого підходу, ніж в умовах планової економіки, де аналіз резервів підвищення якості пов'язувався зі зниженням споживання ресурсів і, відповідно, витрат. В умовах ринку конкурентоспроможність визначається не тільки зниженням її собівартості, але й задоволенням споживачів через наявність у продукції необхідних йому характеристик. Забезпечення довгострокової конкурентоспроможності продукції обумовлює застосування стратегічного підходу при вивченні й виявленні резервів підвищення її якості. Його сутність виражається через прийняття й здійснення стратегічних рішень, заснованих на зіставленні власного потенціалу підприємства з можливостями й погрозами зовнішнього оточення, у якому воно діє. На перший план, виходять поняття «зовнішнє оточення» та «потенціал підприємства», ефективне використання якого дає можливість підприємству функціонувати і одержувати прибуток протягом тривалого періоду в умовах зовнішнього середовища, що динамічно змінюється.

Це дозволяє визначити РПЯП вагоноремонтних підприємств як недовикористані можливості потенціалу вагоноремонтного підприємства, потенціалу залізничної галузі та зовнішнього середовища залізничного транспорту, використання яких сприяє підвищенню якості ремонту рухомого складу і конкурентоспроможності залізничних перевезень (рис. 4).

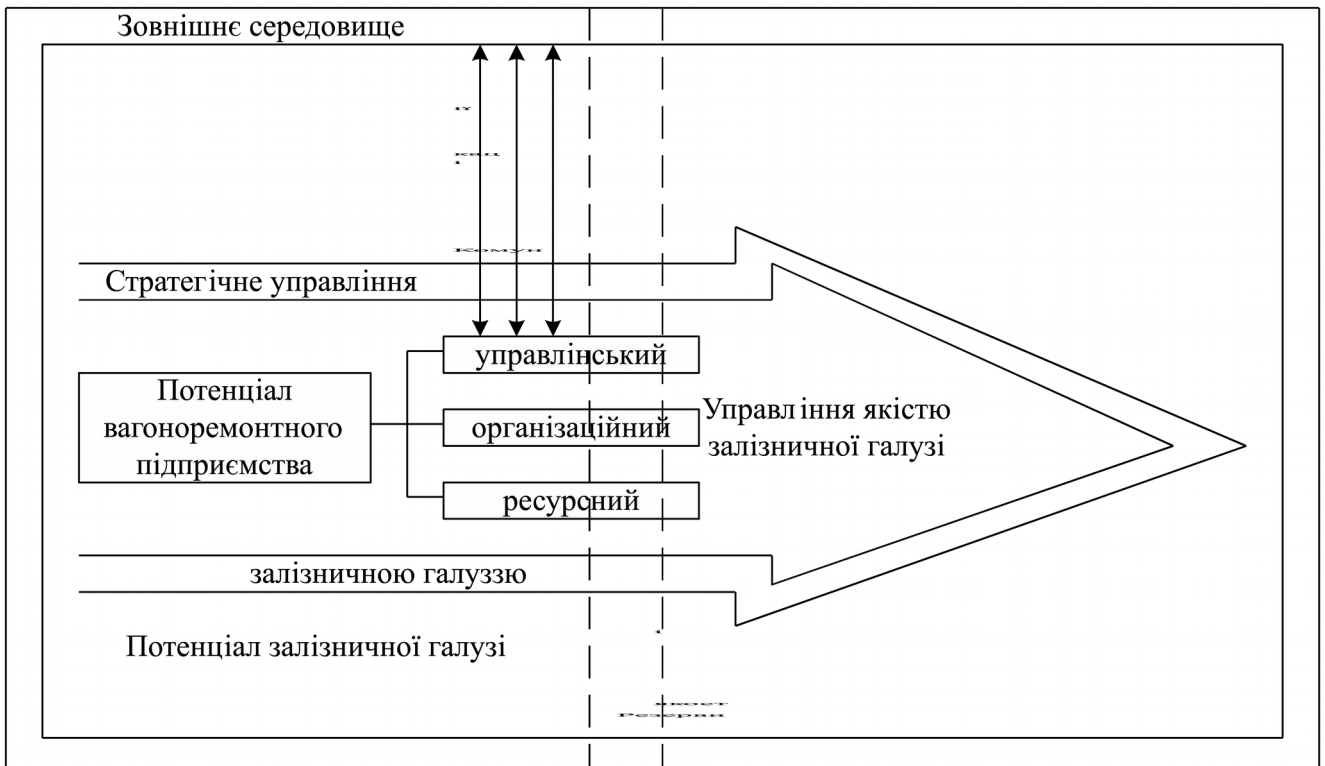


Рис. 4. Резерви підвищення якості ремонту рухомого складу вагоноремонтними підприємства залізничного транспорту

Сучасні умови господарювання висувають до виявлених РПЯП

вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту вимогу щодо їх ефективності. Оскільки ефективність впровадження виявлених можливостей підвищення якості ремонту рухомого складу прямо впливає на конкурентоспроможність послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту доцільно класифікувати їх за ознаками, що формуються під впливом факторів забезпечення конкурентоспроможності продукції:

- за участю у створенні конкурентних переваг (пряма, непряма, не беруть участь);
- за інноваційністю (нові, удосконалені);
- за періодом використання (короткострокові, середньострокові, довгострокові);
- за величиною ризику (надійні, ризикові);
- за джерелами фінансування (власні, бюджетні, залучені);
- за стадіями системи управління якістю (планування, реалізація, контроль, регулювання);
- за характером впливу на якість продукції (основні – прямий вплив, допоміжні);
- за відповідністю (стандартам, потребам, вартості);
- за бізнес-процесами (види бізнес-процесів).

Так як резерви представляють невикористаний потенціал підприємства можливе їхнє групування відповідно до видів потенціалу, наприклад, виробничі, фінансові, організаційні, управлінські, інформаційні, інноваційні, ринкові.

Визначення резервів і основних напрямків поліпшення якості послуг створює передумови для випуску продукції з високим рівнем якості. Резерви уможливають перехід від досягнутого рівня якості до бажаного. Різниця між зазначеними рівнями якості представляє розрив, який скорочується при реалізації можливостей підвищення якості ремонту рухомого складу. Тому реалізацію РПЯП необхідно розглядати як процес заповнення розриву, що виник унаслідок невідповідності між бажаними параметрами якості послуг і фактично досягнутими.

Забезпечення високої якості послуг потребує застосування комплексу інструментів виявлення та впровадження резервів. У зв'язку з цим особливу увагу слід надати аналізу якості продукції, потенціалу підприємства та можливостей зовнішнього оточення як середовища резервів якості, мотивації впровадження резервів та оцінці їх ефективності. Зазначені елементи та існуючі зв'язки між ними у сукупності формують організаційно-економічний механізм реалізації РПЯП. Врахування особливостей діяльності та послуг вагоноремонтних підприємств дозволило розробити організаційно-економічний механізм реалізації РПЯП вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту, який подано на рис. 5.

До основних складових запропонованого механізму слід віднести:

- аналіз якості послуг вагоноремонтних підприємств (з урахуванням потреб споживачів) з метою визначення розриву між фактичним та бажаним рівнем їх якості;

- аналіз РПЯП як недовикористані можливості потенціалу вагоноремонтного підприємства, потенціалу залізничної галузі й зовнішнього середовища залізничного транспорту;
- формування комплексу РПЯП;
- мотивація впровадження резервів;
- контроль виконання реалізації заходів по підвищенню якості ремонтів рухомого складу, оцінка відповідності між досягнутим і бажаним рівнями якості послуг та здійснення регулювання.

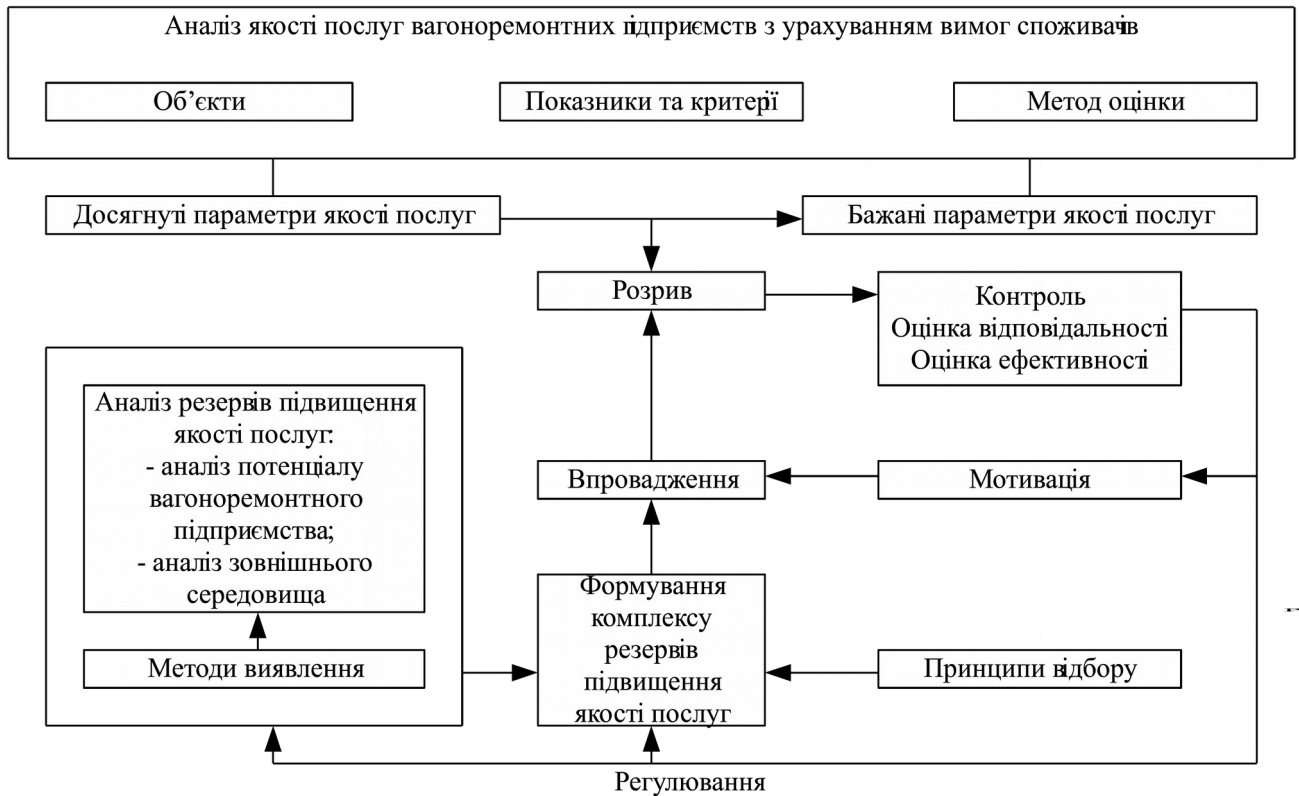


Рис. 5. Організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту

У роботі розглянуто методи виявлення РПЯП, застосовано діаграму Ісікави для виявлення причинно-наслідкових зв'язків щодо низької якості та метод структурування функції якості «будинків якості» для підвищення якості виконання капітальних ремонтів візка та колісних пар.

Процес управління підприємством, що здійснюється на принципах підвищення якості наданих послуг і внутрішніх процесів, вимагає від кожного працівника чіткого розуміння свого місця та ролі в СМЯ, підвищення відповідальності за результати праці. Ось чому запропоновано підходи щодо удосконалення управління персоналом, а також розроблено методіку мотивації персоналу, що ґрунтується на оцінці характеристик дій та спрямована на створення «атмосфери якості» на підприємстві. Алгоритм методіки зображено на рис. 6.

В основі методіки оцінювання характеристик дій необхідно розрізняти дії,

що впливають на якість продукції, та дії, що впливають на ефективність праці. Перші, в залежності від ступеня їх впливу на якість послуг, слід поділяти на дії безпосереднього та опосередкованого впливу, які можуть бути як позитивними, так і негативними (табл. 1).



Рис. 6. Алгоритм процесу матеріального стимулювання працівників

Таблиця 1

Дії безпосереднього та опосередкованого впливу на якість продукції

| Знак дії | Дії безпосереднього впливу | Дії опосередкованого впливу |
|------------|--|---|
| Позитивний | - точне виконання роботи; - дотримання технологічного процесу та ін. | - своєчасне виконання поставлених завдань; - доброзичливий характер працівника; - раціоналізаторські пропозиції і та ін |
| Негативний | - виготовлення браку; - п'янство на робочому місці; - неточність виконання виробничих завдань та ін. | - запізнення на роботу; - прогули; - скандали та з'ясування відносин на роботі; - відсутність на робочому місці та ін. |

Етап «Підрахунок кількості позитивних балів ($\sum d_n$)». За якісну працю та залежно від виду дії робітникам підприємства нараховується відповідна кількість позитивних балів. Бали нараховуються майстром дільниці, де працює робітник у відповідності до затвердженого керівництвом підприємства переліку кількості нарахування позитивних та негативних балів за дії робітників спрямованих на якість ремонтів рухомого складу.

Етап «Розрахунок ціни балів». Кожний бал (як позитивний, так і негативний) має свою ціну (Ц). Ціна за дію робітника спрямовану на якість праці як негативного, так і позитивного значення повинна бути однаковою.

Ціна розраховується в залежності від сформованого фонду преміювання та кількості позитивних балів, що було отримано працівниками за період:

$$C_k = \frac{\Phi\Pi}{\sum d^n}, \quad (1)$$

де C_k – ціна k -ої дії, грн;

$\Phi\Pi$ – фонд преміювання, грн.

На наступному етапі «Виділення i -го працівника j -ої дільниці, що має позитивні бали» підводяться підсумки позитивних балів по кожному працівнику всіх дільниць підприємства.

Етап «Розрахунок премії для i -го працівника j -ої дільниці» є визначальним у розрахунку розміру премії за якісну роботу (РП):

$$P\Pi_i = d_i^n \times C, \quad (2)$$

де $P\Pi_i$ – розмір премії i -го працівника, грн;

d_i^n – кількість позитивних балів i -го працівника.

Після даного етапу відбувається циклічний процес пов'язаний із розподілом фонду преміювання працівників всіх підрозділів вагоноремонтного підприємства.

Наступні етапи пов'язані із матеріальним покаранням працівників за навмисне неякісне невиконання службових зобов'язань.

На етапі «Виділення i -го працівника j -ої дільниці, що має негативні бали» підсумовуються негативні бали по кожному працівнику всіх дільниць підприємства.

Етап «Розрахунок розміру матеріального покарання для i -го працівника j -ої дільниці». На даному етапі розраховується розмір матеріальної втрати робітника у заробітній платі за неякісну роботу:

$$M\Pi_i = d_i^n \times C, \quad (3)$$

де $M\Pi_i$ – матеріальне покарання i -го працівника, грн;

d_i^n – кількість негативних балів i -го працівника.

Після даного етапу відбувається циклічний процес, пов'язаний із розрахунком економії фонду оплати праці (ЕФОП) за рахунок матеріального покарання працівників вагоноремонтного підприємства:

$$(4) \quad \text{ЕФОП} = \sum d_i^n \times \Pi.$$

На основі вищенаведеного можна стверджувати, що заробітна плата i -го працівника вагоноремонтного підприємства ($ЗП_i$) буде розраховуватись за формулою:

$$ЗП_i = ЗП_{\text{тариф}} + РП_i - МП_i. \quad (5)$$

Таким чином, сформований методичний підхід щодо удосконалення системи мотивації дозволить зацікавити робітників у виконанні якісних ремонтів рухомого складу.

В цілому запропоновані напрямки відповідають вимогам сучасних СМЯ та направлені на забезпечення ефективності управління процесами підвищення якості ремонтів рухомого складу на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки та пропозиції:

1. З метою забезпечення стабільного підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту проведено дослідження якості як об'єкта управління та зроблено висновок, що його важливою складовою є якість праці. Доведено необхідність створення умов праці, які сприятимуть підвищенню якості ремонтів рухомого складу на вагоноремонтних підприємствах. Це обумовило вивчення характеристик дій робітників та удосконалення визначення якості праці, як сукупності характеристик дій працівника по здійсненню трудового процесу, що забезпечують ефективність (продуктивність) праці і якість послуг.

2. Обґрунтовано сутність поняття «якість обслуговування залізничних перевезень» як сукупності взаємин суб'єктів та об'єктів обслуговування залізничних перевезень з приводу формування характеристик перевезень та задоволення потреб споживачів. Визначено зв'язок між якістю ремонту рухомого складу та якістю обслуговування залізничних перевезень, що дозволило виявити вимоги до техніко-економічних характеристик ремонтів рухомого складу.

3. Наведено рекомендації щодо удосконалення СМЯ на основі ідентифікації процесів забезпечення якості послуг і зв'язків між ними, що дозволило розробити заходи підвищення ефективності СМЯ вагоноремонтних підприємств

залізничного транспорту.

4. Застосовано стратегічний підхід до вивчення РПЯП вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту, що дозволило виявити сутність цих резервів у сучасних умовах господарювання. Під РПЯП слід розуміти недовикористані можливості потенціалу вагоноремонтного підприємства, потенціалу залізничної галузі й зовнішнього середовища залізничного транспорту, впровадження яких сприяє підвищенню якості ремонту рухомого складу й конкурентоспроможності залізничних перевезень.

5. Удосконалено класифікацію РПЯП, через доповнення її ознаками: участь у створенні конкурентних переваг; період використання; величина ризику; джерела фінансування; стадії системи управління якістю; характер впливу на якість продукції; відповідність стандартам, потребам, вартості; види бізнес-процесів. Це сприяє їх більш повному виявленню та ефективному використанню.

6. Розроблено організаційно-економічний механізм підвищення якості послуг вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту як послідовний процес виявлення, формування, мотивування, впровадження, контролю та оцінки комплексу резервів підвищення якості ремонтів рухомого складу.

7. Запропоновано заходи щодо удосконалення управління персоналом, у тому числі, розроблена система мотивації працівників на основі оцінювання характеристик їх дій, які впливають на створення сприятливих умов роботи і забезпечують якість праці.

СПИСОК ПРАЦЬ, ОПУБЛІКОВАНИХ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

- у наукових фахових виданнях:

1. Уткина Ю. Н. Научно-технический прогресс и конкурентоспособность предприятия: точки соприкосновения / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2003. – №4. – С. 66-70.

2. Уткина Ю. Н. Анализ существующих подходов к оценке конкурентоспособности / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2005. – №9-10. – С. 319-322.

3. Уткина Ю. Н. Активизация человеческого ресурса как фактор и условие реализации инновационной стратегии обеспечения конкурентоспособности предприятия / Ю. Н. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2005. – №12. – С. 206-210.

4. Уткина Ю. М. Резерви забезпечення якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту / Ю. М. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2008. – №24. – С. 75-78.

5. Уткина Ю. М. Удосконалення методики мотивації робітників вагоноремонтних підприємств з метою підвищення якості праці / Ю. М. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №25. – С. 140-143.

6. Уткина Ю. М. Визначення якості обслуговування залізничних перевезень / Ю. М. Уткина // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ,

2009. – №26. – С. 34-39.

7. Уткіна Ю. М. Система менеджменту якості на залізничному транспорті – передумова євроінтеграційних процесів / Ю. М. Уткіна // Економіка: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. – Випуск 252: В 6-ти томах. – Т. IV. Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С. 914-924.

8. Уткіна Ю. Н. Теоретическое обоснование сущности качества труда / Ю. Н. Уткіна // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – №28 – С. 252-255.

9. Уткіна Ю. М. Розробка організаційно-економічного механізму реалізації резервів підвищення якості продукції вагоноремонтних підприємств залізничного / Ю. М. Уткіна // Економіка: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. – Випуск 256: В 10-ти томах. – Т. 7. Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С. 1746-1754.

- в тезах доповідей на міжнародних конференціях:

10. Дикань В. Л. К вопросу повышения транзитности Украины через интеграцию в мировую транспортную систему / В. Л. Дикань, Ю. Н. Уткіна // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали 1-ої Міжнар. наук.-практ. конф., Коктебель, 3-5 червня 2004 р. – Харків: УкрДАЗТ, 2004. – С. 10.

11. Уткіна Ю. М. Конкуренція в сегменті ринку / Ю. М. Уткіна // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали 4-ої Міжнар. наук.-практ. конф., Коктебель, 2-7 червня 2008 р. – Харків: УкрДАЗТ, 2008. – С. 80.

12. Уткіна Ю. М. Проблеми та перспективи розвитку залізничного транспорту України / Ю. М. Уткіна // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи: матеріали 5-ої Міжнар. наук.-практ. конф., Коктебель, 1-6 червня 2009 р. – Харків: УкрДАЗТ, 2009. – С. 27.

АНОТАЦІЯ

Уткіна Ю. М. Удосконалення системи менеджменту якості на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2010.

Дисертаційна робота присвячена теоретичному обґрунтуванню і розробці практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності управління якістю на вагоноремонтних підприємствах залізничного транспорту.

Досліджено проблеми забезпечення та управління якістю в сучасних умовах, обґрунтовано сутність понять «якість праці», «якість транспортного обслуговування», «резерви якості вагоноремонтного підприємства» та удосконалено класифікацію резервів якості.

Розроблено організаційно-економічний механізм реалізації резервів підвищення якості продукції вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту та методику мотивації робітників зазначених підприємств, яка ґрунтується на оцінюванні характеристик їх дій.

Ключові слова: якість, якість праці, управління якістю, система менеджменту якістю, вагоноремонтні підприємства, залізничний транспорт.

АННОТАЦІЯ

Уткина Ю. Н. Усовершенствование системы менеджмента качества на вагоноремонтных предприятиях железнодорожного транспорта. – Рукопись.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управления предприятиями (по видам экономической деятельности). Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, Харьков, 2010.

Диссертационная работа посвящена теоретическому обоснованию и разработке практических рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента качества на вагоноремонтных предприятиях железнодорожного транспорта.

Исследовано проблемы обеспечения и управления качеством в современных условиях, проведен анализ сущности качества и выявлено, что это понятие отображает степень полезности продукции, совокупность ее свойств, которая определяет способность выполнять присущие функции или удовлетворять требования потребителей; уровень качества продукции формируется взаимоотношениями всех заинтересованных сторон и удовлетворяет разные уровни нужд, которые изменяются; качество продукции определяет выживаемость предприятий в условиях рынка и потому качество неразрывно связано с конкурентоспособностью.

Важнейшей составляющей качества продукции как объекта управления является качество труда. Для обеспечения «среды качества» предложено рассмотреть качество труда как совокупность характеристик действий работника по осуществлению трудового процесса, которые обеспечивают эффективность (производительность) труда и качество продукции.

Изучение европейского транспортного законодательства и показателей качества железнодорожных перевозок обусловило необходимость обоснования сущности «качества обслуживания железнодорожных перевозок». Сделано вывод, что под ним следует понимать совокупности взаимоотношений субъектов и объектов железнодорожных перевозок по поводу формирования характеристик перевозок и удовлетворение нужд потребителей. При этом уровень качества устанавливается потребителем, а возможность удовлетворения его нужд зависит от взаимодействия субъектов и объектов.

Субъектами обслуживания железнодорожных перевозок предлагается разделить на внешние и внутренние. К внешним необходимо отнести предприятия и структурные подразделения железнодорожного транспорта, входящие в структуру Укрзализныци. Внешними следует считать собственников частного

подвижного состава, операторов-перевозчиков, производителей подвижного состава и его компонентов, производителей прочей продукции для нужд железнодорожного транспорта.

Объектами обслуживания железнодорожных перевозок выступают подвижной состав и инфраструктура. Подвижной состав представляет собой совокупность транспортных средств (локомотивов, грузовых и пассажирских вагонов), при помощи которых обеспечивается процесс перевозок. Железнодорожная инфраструктура представляет собой комплекс железнодорожных систем (путь и путевое хозяйство, сигнализация и связь, сети электроснабжения, станционные и передаточные устройства, мосты, тоннели и т.д.).

Потребителями железнодорожных перевозок выступают грузовладельцы и пассажиры.

Анализ деятельности вагоноремонтных заводов железнодорожного транспорта Украины та действующей на них системы менеджмента качества свидетельствует о том, что внедрение системы менеджмента качества является формальным и не принесло никакого результата. Низкая эффективность системы менеджмента качества, неудовлетворенность потребителей качеством ремонта и необходимость учета современных требований обусловили необходимость разработки направлений усовершенствования управления качеством на вагоноремонтных предприятиях.

На основе анализа деятельности вагоноремонтных предприятия и управления качеством на них представлены рекомендации по совершенствованию системы менеджмента качества, которые предполагают: внедрения руководства качеством на отраслевом уровне, то есть, по нашему мнению, в пределах Укрзалізничці целесообразно сформировать подраздел, который бы выполнял функции руководителя качеством; привлечение персонала и удовлетворении его нужд (система мотивации); разработка и внедрения внутренних стандартов управления качеством; дальнейшее внедрение процессного подхода.

Изучение резервов качества железнодорожных вагоноремонтных предприятий из позиций стратегического подхода позволило их определить как недоиспользованные возможности потенциала непосредственно вагоноремонтного предприятия, потенциала железнодорожной области и внешней среды железнодорожного транспорта, использование которые содействует повышению качества подвижного состава и конкурентоспособности железнодорожных перевозок.

Усовершенствована классификация резервов качества за счет дополнения признаками: участие в создании конкурентных преимуществ; период использования; величина риска; источник финансирования; стадии системы управления качеством; характер влияния на качество продукции; соответствие стандартам, потребностям, стоимости; виды бизнес-процессов.

Разработан организационно-экономический механизм реализации резервов повышения качества продукции вагоноремонтных предприятий железнодорожного транспорта.

Обеспечить эффективность системы менеджмента качества возможно при участии всего персонала, причем на первом этапе следует сосредоточить усилия на создание «среды качества», для реализации этого предложена методика мотивации рабочих, которая основывается на оценивании характеристик их действий.

Ключевые слова: качество, качество труда, управление качеством, система менеджмента качества, вагоноремонтные предприятия, железнодорожный транспорт.

ABSTRACT

Utkina Y. M. Improvement of the management system quality on the wagon-repairing enterprises of railway transport. – Manuscript.

Dissertation on gaining scientific degree of candidate of economic sciences speciality 08.00.04 – economy and management by enterprises (after the types of economic activity). The Ukrainian state academy of railway transport, Kharkiv, 2010.

Dissertation work is devoted to the theoretical grounding and of practical development recommendations in relation to the increase efficiency quality management on the wagon-repairing enterprises of railway transport.

The problems of providing and quality management are explored in modern terms, grouping essence of notions «quality of labour» «quality of transport service»? «backlogs of quality wagon-repairing enterprise» and classification of backlogs quality is improved.

The organizational-economic mechanism upgrading service of wagon-repairing enterprises of railway transport is developed as a successive process of exposure, forming, reason, introduction, control and estimation of backlogs complex upgrading repairs of rolling stock.

Keywords: quality, quality of labour, quality management, management system of quality, wagon-repairing enterprises, railway transport.

Уткіна Юлія Миколаївна

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА
ВАГОНОРЕМОНТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Надруковано згідно з оригіналом автора

Відповідальний за випуск

Н.Є. Каличева

Підписано до друку . .20 р.
Формат паперу 60x84 1/16. Друк різнограф.
Папір офсетний. Обсяг 0,9 ум. друк. арк. Наклад 100 прим.
Зам. № . Безкоштовно.

Видавництво УкрДАЗТ.
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 2874 від 12.06.2007 р.
61050, Харків, пл. Фейєрбаха, 7
Друкарня УкрДАЗТу, 61050, м. Харків, пл.Фейєрбаха,7