Демьянович Ирина Васильевна
канд. экон. наук, докторант
Дальневосточного государственного университета путей сообщения,
г. Хабаровск
irina18091@yandex.ru

управление качеством железнодорожных услуг

Аннотация

В статье представлены такие важные инвестиционные концепции, как диверсификация и системный подход к управлению качеством услуг на железнодорожном транспорте. Подробнее о том, что подразумевается под диверсификацией и системным подходом к управлению качеством, читайте в статье.

Ключевые слова: качество транспортных услуг, система менеджмента качества, устойчивое развитие, железнодорожный транспорт, диверсификация, системный подход, эффективное использование ресурсов, качество ремонта

В 50-е годы XX века началось применение понятия системы в качестве методологического подхода. Системный подход к управлению качеством основан на принципе вероятностных оценок, предполагающем использование методов статистического анализа качественных параметров, методик расчета вероятности, моделирования и т. д. (1).

Системы управления качеством не имеют предельного возраста и могут существовать достаточно долго, совершенствуясь и адаптируясь к среде. Например, в 70–80-х годах XX века на железнодорожном транспорте имели место комплексные системы управления качеством ремонта (КСУКР), перевозок и эффективного использования ресурсов (КСУКП и ЭИР), которые, к сожалению, не получили масштабного внедрения на сети железных дорог и были малоэффективны (2).

Стратегия управления качеством в ОАО «РЖД»

В современных экономических условиях вопросы повышения качества транспортных услуг достаточно актуальны, так как транспорт влияет на развитие экономики страны. Доля транспорта в ВВП – около 8%.

В связи с этим в «Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года»[1] определены цели по обеспече-

[1] Документ утвержден постановлением Правительства РФ от 22.11.2008 № 1734-р. – *Прим. ред.*

нию доступности, объема и конкурентоспособности транспортных услуг по критерию качества для грузовладельцев, а также для населения в соответствии с социальными стандартами (3). Также для повышения конкурентоспособности и качества транспортных услуг в компании ОАО «РЖД» осуществляется внедрение системы управления качеством во все производственные и управленческие процессы на основе концепции всеобщего менеджмента качества и стандартов ИСО серии 9000.

Создание корпоративной интегрированной системы управления качеством ведется с целью повышения эффективности работы и устранения негативного влияния факторов внешней среды. Основным корпоративным документом стратегического характера является «Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД», утвержденная в 2007 году.

Системный подход к управлению качеством

Проблему эффективного функционирования компании и удовлетворения потребителей целесообразно рассматривать и решать на основе системного подхода с применением системного анализа. Данный подход на любом уровне в сфере железнодорожного транспорта необходимо применять с учетом ряда требований, к которым относятся:

– экономическое обоснование системы пространственно-временного прогнозирования перевозок на сети железных дорог с общеэкономических позиций, учет ограниченности ресурсов;

– построение экономико-математических и системотехнических моделей;

– экономическая оценка принимаемых решений с учетом внетранспортного эффекта.

Системный подход к управлению качеством предусматривает:

– функционирование системы качества;

– реализацию политики в области качества;

– формирование основных управленческих функций на различных стадиях жизненного цикла объекта управления в этой системе.

Определим типичные варианты развития компании.

1. Для стабильного типа развития характерны:

– устойчивое сохранение объема перевозок и ремонта подвижного состава, постоянных устройств;

– стабильный рыночный спрос на транспортные услуги;

– постоянное обеспечение производственными ресурсами.

Последствием данного типа развития является временный экономический успех и наличие вероятности перехода к расширенному воспроизводству или возможное снижение темпов развития.

2. Расширенный тип развития определяется следующими признаками:

– непрерывно увеличивается объем производства (перевозок);

– рыночный спрос на транспортные услуги растет;

– предложение ресурсов возрастает.

Для данного типа развития характерен рост экономической устойчивости компании, переход к стабильному развитию или организация работ по модернизации производства.

3. Суженному типу развития свойственны:

– сокращение объема перевозок, погрузки и выгрузки грузов;

– снижение спроса на транспортные услуги;

– ограничение конкурентоспособности.

В результате такого варианта развития возможна финансовая и производственная нестабильность, есть вероятность изыскания средств и способов стабилизации транспортного производства, или реорганизация.

Диверсификация как многовариантность подходов

Необходимо отметить, что устойчивое развитие происходит за счет интенсивных факторов и возможности обновления своих технологий. Теоретически условие устойчивости транспортного предприятия можно выразить следующим неравенством:

$$Д - З - (Ф - И) > 0 \ ,$$

где:

Д – доходы от перевозок грузов, пассажиров и багажа;

З – затраты по текущей деятельности;

Ф – фискальные платежи;

И – сумма инвестиций на развитие

Применение системного подхода к управлению качеством позволяет отметить наличие явления, названного диверсификацией (4). На транспорте, который является одним из ключевых элементов диверсификации всей экономики, необходимо отметить следующие направления:

– диверсификацию видов грузовых перевозок (позволяет увеличивать объемы перевозок контейнерных грузов);

– диверсификацию транзитных маршрутов;

– диверсификацию экспортных российских грузопотоков.

Особенностью применения диверсификации является то, что снижаются риски при распределении капитала между различными видами деятельности на транспорте (перевозки, ремонт, строительство). При этом, как правило, диверсификация деятельности характерна для фазы роста жизненного цикла предприятия.

Профессором Т.А. Салимовой предложена идея интеграции диверсификации и системного подхода к современному управлению качеством (5). При этом под диверсификацией понимается многовариантность, разнообразие используемых подходов, действий по отношению к объекту исследования. А под системным подходом – изучение некой целостности, обладающей относительной устойчивостью в данный момент времени, и доказано наличие таких свойствах, как изменчивость и устойчивость, которые присущи качеству различных объектов.

Устойчивость системы менеджмента качества

В системе менеджмента качества предлагается различать следующие разновидности устойчивости:

– производственная – отражает эффективность производственного менеджмента;

– организационно-экономическая – характеризует конкурентоспособность применяемой организационной и производственной структуры, эффективность организации производства и труда;

– маркетинговая – показывает результативность анализа и оценки конкурентной ситуации на транспортном рынке;

– социальная – это уровень обеспечения качества управления человеческими ресурсами, обеспечения эффективной мотивации труда работников;

– экономико-экологическая отражает взаимосвязь экономики качества, требования международных стандартов по экологической безопасности.

В заключение отметим, что соединение диверсификации с системным подходом к управлению качеством предполагает применение различных форм, методов, видов деятельности для сохранения и поддержания устойчивости объектов управления качеством на различных уровнях. Такая интеграция позволяет адаптировать исследуемый объект управления к изменяющимся условиям внешней среды, способствует формированию эффективного механизма совершенствования системы управления качеством. При управлении качеством транспортных услуг необходимо применение системного подхода к перевозочному процессу и процессу обслуживания клиентов при соблюдении принципа: высокое качество – низкая цена.

Литература

1. Демьянович И.В., Леонтьев Р.Г. Подходы к формированию системы менеджмента качества железнодорожного транспорта Дальнего Востока РФ // Власть и управление на востоке России. – 2009. –№ 4.
2. Гончарук А.П., Демьянович И.В., Наркевская Т.В. Управление качеством транспортного обслуживания региона на основе информационных технологий: Монография. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2005. – 163 с.
3. Транспортная стратегия РФ до 2030 г. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.mintrans.ru/pressa/TransStrateg_VV.htm.
4. Гольдштейн Г.Я. Стратегия менеджмента. (Электронный ресурс). – Режим доступа: http://www.aup.ru/books/m24/.
5. Салимова Т.А. Интеграция диверсификации и системного подхода к управлению качеством // Вестник Нижегородского университета. Серия: Экономика и финансы. – 2004. – № 2. – С. 541–546.

рп

Demiyanovich I.V.
Cand. of Econ. Sci., Doctoral Student,
Far Eastern State Transport University, Khabarovsk

Quality Management of Railway Services

Abstract

The article presents important investment concepts such as diversification and systematic approach to managing the quality of services of railway transport. What is meant by diversification and systematic approach to quality management is covered in the article.

Keywords: quality of transport services, quality management system, sustainable development, railway transport, diversification, systematic approach, effective use of resources, quality of repair