

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ НА ПРИНЦИПАХ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Сьогоднішнє світове бізнес-середовище характеризується зміною пріоритетів формування економічних відносин на основі актуалізації принципів соціальної відповідальності, що висуває нові вимоги до забезпечення якості продукції та послуг. Необхідність адаптації до сучасних правил ведення бізнесу спонукає вітчизняні підприємства залізничного транспорту до ґрунтовного перегляду підходів до управління з метою врахування не тільки економічних аспектів функціонування бізнес-суб'єктів, але й особливостей соціально-етичного та екологічного характеру.

У цих умовах вкрай вагомим значення набуває розуміння залізничною компанією першочерговості та стратегічної важливості надання якісних та доступних транспортно-логістичних послуг з урахуванням принципів соціальної та екологічної відповідальності. Однак, попри задекларовану першочерговість вирішення наголошеного завдання, нині якість послуг залізничного транспорту залишається на катастрофічно низькому рівні як у сфері вантажних, так і пасажирських перевезень, що призводить до зниження лояльності клієнтів та переходу споживачів до користування послугами інших суб'єктів ринку транспортно-логістичних послуг. У зв'язку з цим виникає потреба удосконалення підходу до управління якістю послуг залізничного транспорту на основі використання кращої практики впровадження концепції соціальної відповідальності, що дозволить покращити якісні параметри транспортно-логістичних послуг та досягти низки інших конкурентних переваг.

Ґрунтуючись на теоретичних здобутках науковців у сфері менеджменту якості продукції та послуг, виділено такі особливості управління якістю транспортно-логістичних послуг на принципах соціальної відповідальності:

- управління якістю є безперервним процесом контролю та коригування якості з метою поліпшення якісних параметрів транспортно-логістичних послуг;
- управління якістю транспортно-логістичних послуг залежить від ефективного функціонування не лише спеціалізованого підрозділу у сфері якості, але й злагодженої та продуктивної праці всього персоналу залізничної компанії, починаючи від керівництва й до працівників структурних підрозділів;
- управління якістю передбачає формування довірчих партнерських взаємовідносин з державними та місцевими органами влади, транспортно-логістичними підприємствами, постачальниками, суспільством та споживачами;
- управління якістю транспортно-логістичних послуг є складною системою взаємопов'язаних елементів, що включає нормативно-правове та методичне, організаційно-управлінське, ресурсне, кадрове, інформаційне та інфраструктурне забезпечення;
- управління якістю є ключовим елементом корпоративного управління, що забезпечує формування конкурентних переваг та досягнення низки соціально-економічних ефектів.

Проте, у сьогоднішніх умовах функціонування залізничного транспорту відбувається під впливом низки загроз, що значно ускладнюють процес управління якістю транспортно-логістичних послуг, серед яких загрози як мікро-, так і макрорівня. Зокрема, серед основних загроз макрорівня найбільш вагомим впливу завдають такі як: недосконалість нормативно-правової бази у сфері управління якістю продукції та послуг з урахуванням принципів соціальної відповідальності; відсутність чітких пріоритетів щодо розвитку національної економіки; випереджаючий розвиток суб'єктів міжнародної транспортно-логістичної системи; загострення конкуренції як на національному, так і міжнародному рівнях; політична та соціально-економічна нестабільність в країні; низький рівень інтелектуально-інноваційного розвитку; критично низький рівень фінансування науково-дослідних робіт у сфері управління якістю продукції та послуг; відсутність державної підтримки залізничної галузі стосовно реалізації інноваційних

проектів, зокрема у сфері управління якістю транспортно-логістичних послуг; відсутність повноцінної компенсації державою пільгових пасажирських перевезень; підвищення рівня конкурентного потенціалу інших видів транспорту; низький рівень поінформованості бізнес-суб'єктів стосовно практики впровадження принципів соціальної відповідальності тощо. Ключовими загрозами мікрорівня, що негативно впливають на процес управління якістю транспортно-логістичних послуг, є: обмеженість фінансово-інвестиційних ресурсів; критичний стан зносу рухомого складу та залізничної інфраструктури і високий рівень їх техніко-технологічного обслуговування; недосконалість системи матеріально-технічного забезпечення залізничного транспорту; низький інвестиційний та кредитний рейтинги залізничної компанії; внутрішнє протистояння процесам реалізації реформаційних змін у залізничній компанії; обмеженість споживчого ринку послуг залізничного транспорту; низький рівень використання транзитних можливостей залізничного транспорту; обмежена пропускна здатність залізничних ліній; низький рівень транспортно-логістичного сервісу тощо.

Приймаючи до уваги визначені загрози управління якістю транспортно-логістичних послуг, вагомим значенням набуває розробка теоретичних основ управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності як базової складової удосконалення корпоративного управління залізничною компанією. Формування теоретичного базису управління якістю послуг залізничного транспорту має відбуватися за рахунок імплементації концепції соціальної відповідальності в діяльність залізничного транспорту на основі використання таких інструментів як: міжнародні та національні стандарти у сфері корпоративної соціальної відповідальності; міжнародні та національні стандарти у сфері управління якістю послуг; інформаційно-консультативна інфраструктура з питань корпоративної соціальної відповідальності; стандартизація та сертифікація транспортно-логістичних послуг; єдиний веб-портал корпоративної соціальної відповідальності; підзвітність стосовно корпоративної соціальної відповідальності, у т.ч. у сфері управління якістю послуг; рівноцінна відповідальність бізнес-партнерів; корпоративна культура, традиції, цінності та норми; корпоративні галузеві стандарти у сфері управління якістю послуг; концепція бережливого виробництва; логістична концепція «Just-In-Time»; концепція управління знаннями; системний моніторинг якості послуг; реінжиніринг бізнес-процесів; аутсорсинг бізнес-процесів; ресурсозбереження та ресурсоефективність; енергетичний менеджмент та енергетичний аудит; ризик-орієнтоване управління тощо.

Практичне використання представлених теоретичних розробок дозволить забезпечити не тільки підвищення якості транспортно-логістичного обслуговування, але й надасть низку інших конкурентних переваг, зокрема формування позитивного іміджу та лояльності клієнтів, забезпечення максимального задоволення попиту на послуги залізничного транспорту, розширення доступу до нових ринків, мінімізація ринкових та корпоративних ризиків, зміцнення неформальних зв'язків та довіри між бізнес-партнерами.