

# ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ТРАНСПОРТА

УДК 656.2.071.1:65.018

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ ПУТЕМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Г. А. АЗЯВЧИКОВ

*Белорусский государственный университет транспорта*

Повышение эффективности функционирования транспортной системы является постоянной задачей руководства железнодорожных предприятий и структурных подразделений. Основой такой работы, вероятнее всего, может быть совершенствование систем управления качеством на производствах, станциях и предприятиях железнодорожного транспорта.

На большинстве предприятий, особенно связанных с ремонтом и обслуживанием технических устройств на транспорте, системы качества были созданы достаточно давно и в основном представляли набор процедур приемочного контроля выпускаемой продукции и анализа деятельности предприятия. На станциях основой системы качества эксплуатационной работой долгое время являлся анализ производственных показателей работы станции, анализ случаев нарушений безопасности движения и охраны труда.

В последнее десятилетие в мире активное развитие получили системы менеджмента качества на основании стандартов ИСО серии 9000. Основой систем управления качеством на основании этих стандартов являются: ответственность руководства, менеджмент ресурсов, управление жизненного цикла продукции, измерение, анализ и улучшение. В общем случае в первых версиях стандартов для полноценного функционирования системы управления качеством достаточно было существования в актуализированном состоянии двадцати элементов системы качества. В последней версии стандартов 2000 года основной является процессный подход, основанный на выделении так называемых бизнес процессов предприятия. Оценивая перспективы создания систем управления качеством на основании указанной серии стандартов, следует отметить, что процессный подход стандартов 2000 года применим для любых форм организаций как производственных, так и эксплуатационных.

В общем случае процесс создания систем управления качеством на основании указанных стандартов на предприятиях основывается:

- на определении бизнес-процессов и процессов, необходимых для системы менеджмента качества, и их применении на предприятии;
- определении последовательности и взаимодействии этих процессов;
- определении критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;
- обеспечении наличия ресурсов и информации, необходимой для поддержки этих процессов и мониторинга;
- осуществлении мониторинга, измерения и анализа этих процессов;
- принятии мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Если рассматривать процесс создания систем управления качеством на основании международных стандартов на железнодорожных станциях, то можно сделать вывод о том, что многие элементы системы управления качеством уже существуют и находятся в рабочем состоянии. Процессы на станциях определены и требования к ним обозначены, менеджмент ресурсов основан на планировании работы станции и заложен в работу управляющего персонала, измерение, анализ и улучшение деятельности станции заложено в основу её работы как базис для планирования работы транспортной сети, а ответственность руководства за каждый процесс определена однозначно. Кроме

того существуют внутренние проверки с фиксированием результатов и принятием управляющих и корректирующих воздействий.

Эффективность функционирования системы управления качеством на станции должна подтверждаться на основании эффективной её оценки по количественным и качественным показателям, основанным на элементарном анализе и сводимым к обобщенному показателю системы управления качеством.

Следует отметить, что создание и развитие систем управления качеством на предприятиях железнодорожного транспорта не должно стать самоцелью для получения сертификатов, а необходимо для планомерного повышения качества работы и управляемости работой предприятий на основе международных стандартов.

УДК 656. 225

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА СИСТЕМЫ ДОСТАВКИ ГРУЗОВ

*Е. А. АКСЁНЧИКОВА, А. А. АКСЁНЧИКОВ*

*Белорусский государственный университет транспорта*

Качество транспортного обслуживания характеризуется не только экономичностью доставки. Эффективность функционирования потребителей транспортных услуг зависит как от величины тарифа на доставку, так от таких аспектов качества доставки, как своевременность, сохранность, надежность, гибкость, информативность и др. На практике при выборе варианта доставки грузоотправители и грузополучатели часто учитывают лишь основную часть расходов, связанных с доставкой, – транспортные издержки. Остальные расходы, обусловленные недостаточным уровнем качества доставки, учитываются обычно как издержки основного производства. Таким образом, фактическое влияние транспорта на эффективность основного производства значительно больше, чем это следует из суммы транспортных издержек.

В совершенствовании уровня качества системы доставки грузов заинтересованы не только потребители транспортных услуг, у которых велика доля транспортных расходов в стоимости их продукции, но и те, у которых эта доля невелика, но из-за недостаточно высокого уровня качества доставки издержки значительны (невозможность применения эффективных производственных технологий, необходимость хранения больших запасов и т.п.).

Для того чтобы выбрать систему доставки грузов, обеспечивающую высокий уровень предоставленного обслуживания, нужно выявить: какие именно требования у клиента, предъявляемые к системе доставки, и с помощью каких параметров потребитель оценивает степень удовлетворения этих требований? Несомненно, со временем меняются требования потребителей, соответственно меняется и требуемая степень их удовлетворения. Однако для обеспечения полноты решения задачи выбора необходимо выявить все возможные требования потребителей.

Для этого необходимо постоянное отслеживание изменений в требованиях потребителей и использование таких методов, как анкетирование, структурированные интервью, фокусирование на отдельных группах и т.д. Кроме непрерывного изучения запросов потребителей необходим и мониторинг изменяющихся рыночных факторов.

Требования потребителей к транспортному обслуживанию формируются не только в зависимости от динамики развития бизнеса самых потребителей, транспорта, но и от развития сопряженных областей (экология, связь, информатика, строительство путей сообщения и автодорог, автомобилестроение, транспортное машиностроение и т.д.). Государственное регулирование значительно влияет на процесс формирования требований к транспортному обслуживанию. Оно отражается через налоговую систему, систему лицензирования, экологические ограничения, социальную политику и т.д. В одних случаях государственное регулирование может ужесточить существующие требования, а в других случаях – открыть новые возможности перед транспортными предприятиями.

В докладе рассматриваются основные свойства качества доставки груза: надежность, своевременность, сохранность, информативность и способы их оценки.