

Г. Ю. Кучерук, канд. екон. наук, доцент
кафедри «Економіки підприємств транспорту»,
Державний економіко-технологічний університет транспорту
А. С. Назаренко, аспірант,
Національний авіаційний університет

КОНТРОЛІНГ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Розкрито сутність і місце контролінгу в управлінні якістю транспортних послуг; визначено функції, принципи та інструменти контролінгу якості транспортних послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: транспортні послуги, якість, управління якістю, контролінг, контролінг якості.

Раскрыто сущность и место контроллинга в управлении качеством транспортных услуг; определено функции, принципы и инструменты контроллинга качества транспортных услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: транспортные услуги, качество, управление качеством, контроллинг, контроллинг качества.

The essence and place of controlling in transport services quality management is considered in this article. The functions, principles and instruments of transport services quality controlling are defined.

KEY WORDS: transport services, quality, quality management, controlling, controlling qualities.

Постановка проблеми. Перехід до ринкових умов господарювання, посилення конкуренції, активізація процесів глобалізації, динамізм зовнішнього середовища — все це викликає необхідність постійного пошуку транспортними підприємствами шляхів підвищення свої конкурентоспроможності задля забезпечення стабільного темпу росту та утримання зайнятих позицій. Провідне місце в забезпеченні конкурентоспроможності транспортного підприємства, як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, належить якості транспортної продукції, що є основним важелем економічного розвитку як окремого підприємства, так і держави в цілому. В той же час, вимогливість споживачів, мінливість їх вподобань, високі вимоги щодо безпеки перевезень вимагають застосування новітніх підходів до управління якістю транспортних послуг, серед яких одне з провідних місць належить контролінгу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукове обґрунтування сучасних методів управління якістю пов'язано з іменами таких відомих фахівців у галузі менеджменту якості, як Азгальдов Г. Г., Арістов О. В., Басовський Л. Є., Бушуєв С. Д., Глудкін О. П., Джуран Д. М., Норман Р., Огвоздін В. Ю., Окрепілов В. В., Тагуті Г. та ін. Питанням якості транспортної продукції присвячені роботи Барахіної В. М., Диканя В. Л., Воркута А. І., Криворучко О. М., Кудінової Л. О., Кулаєва Ю. Ф., Лігума Ю. С., Міротіна Л. Б., Островського Н. Б., Реви В. М., Сословського В. Г., Спіріна Й. В., Сича Є. М., Трихункова М. Ф., Уліцької І. М., Шинкаренка В. Г., Штанова В. Ф. та ін.

Великий внесок у розвиток теоретичних і практичних питань контролінгу належить переважно іноземним вченим-економістам, серед яких Вебер Ю., Дайле А., Данілочкіна Н. Г. [1], Зеленський М. С., Кармінський О. М. [2; 3], Майер Е., Манн Р., Піч Г., Райхман Т., Серфлінг К., Фольмут Х., Хан Д., Хомбург К., Хорват П. [4], Шеффер У., Штрайт Б. та ін.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Хоча останнім часом вітчизняні науковці все частіше звертають свою увагу на дослідження концептуальної бази контролінгу та можливостей застосування окремих її елементів на підприємствах України, однак проблема формування теоретико-методичних засад впровадження системи контролінгу в управлінні якістю транспортних послуг ще не стала предметом глибокого дослідження, що і доводить актуальність проведення подальших досліджень у даному напрямку.

Мета статті полягає у розкритті сутності та місця контролінгу в управлінні якістю транспортних послуг; визначенні функцій, принципів та інструментів контролінгу якості транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу. Контролінг як інтегрована управлінська система забезпечує організаційно-координуючу, інформаційно-аналітичну та методичну базу для підтримання основних функцій управління підприємством, орієнтована на досягнення його стратегічних та оперативних цілей [5]. Контролінгу як системі притаманні такі риси, як наявність взаємопов'язаних елементів, взаємодія між ними, впорядкованість даної взаємодії для досягнення загальної мети та структурованість через зв'язки й відношення елементів. Одночасно він є однією із підсистем системи управління підприємством у цілому, адже не існує поза межами цієї системи, її цілей і концепцій, але при цьому може бути виділений як блок, самостійний в організаційному, інституціональному та процедурному плані.

Контролінг якості транспортних послуг автори пропонують трактувати як частину загальної системи контролінгу, що забезпечує інформаційну, методичну та організаційно-координуючу підтримку процесу управління якістю транспортних послуг, спрямовану на досягнення стратегічних цілей розвитку підприємства (рис. 1).

Основна мета контролінгу якості транспортних послуг полягає у підтримці та вдосконаленні процесів управління якістю транспортних послуг, спрямованих на досягнення загальної системи цілей підприємства.

Контролінг якості транспортних послуг інтегрує в собі такі функції менеджменту, як:

1. *Планування* показників якості транспортних послуг:

- ✓ визначення стратегічних, тактичних та оперативних планів управління якістю транспортних послуг;

- ✓ перевірка пропонованих планів на повноту та реалізуємість;

- ✓ встановлення відповідності між плановими значеннями якості транспортних послуг і загальними стратегічними планами підприємства.

2. *Контроль і регулювання* процесу реалізації стратегії підприємства щодо забезпечення визначеної якості транспортних послуг:

- ✓ визначення часових контрольних проміжків;

- ✓ порівняння планових і фактичних значень параметрів якості транспортних послуг для визначення й оцінки ступеня досягнення цілі;

- ✓ визначення допустимих меж відхилення значень;

- ✓ аналіз відхилень, інтерпретація причин відхилень фактичних значень від планових і розробка пропозицій щодо зниження відхилень.

3. *Інформаційно-консультаційне* забезпечення процесу управління якістю транспортних послуг:

- ✓ створення та забезпечення функціонування загальної інформаційної системи

- ✓ збір і систематизація найважливіших для прийняття рішень даних;

- ✓ інформаційна підтримка при розробці базисних планів;

- ✓ координація процесу обміну інформацією.

4. *Координація* управлінської діяльності щодо досягнення цілей підприємства з питань забезпечення транспортної продукції визначеної якості.

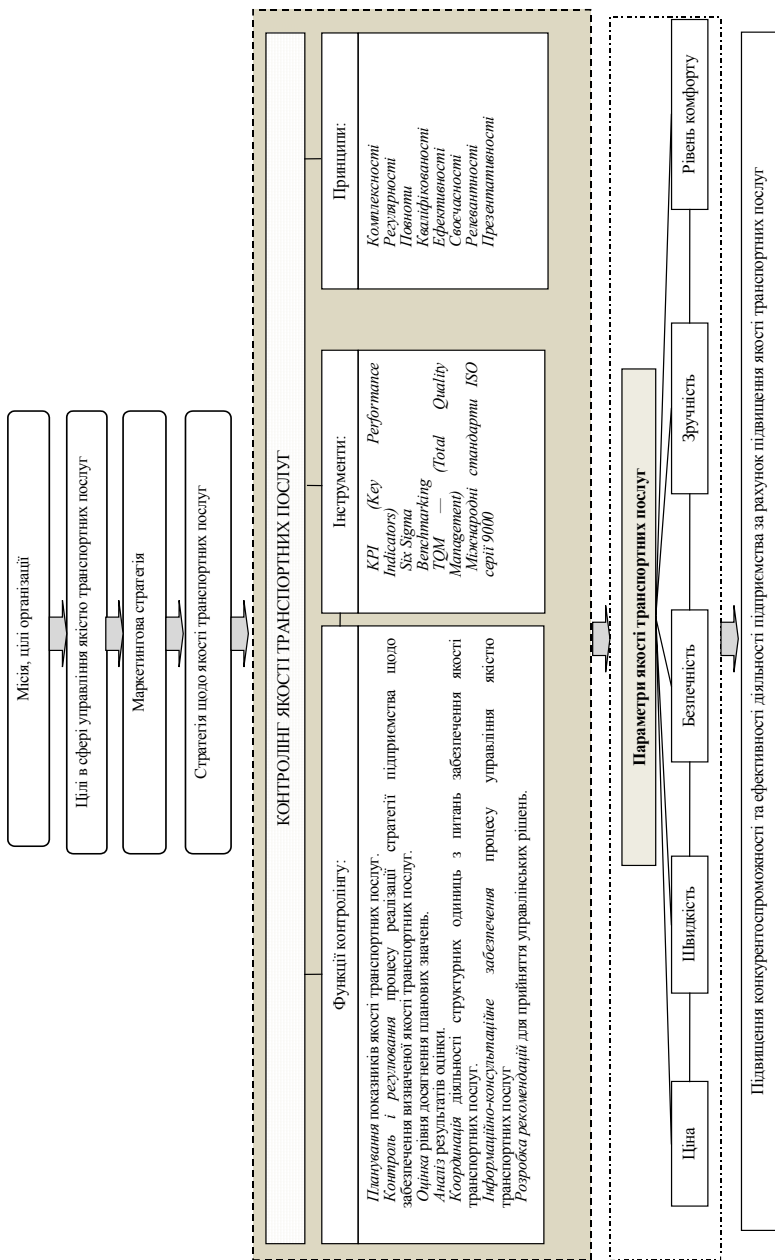


Рис. 1. Місце контролю в управлінні якістю транспортних послуг [авторська розробка]

Можна визначити такі ключові принципи контролінгу якості транспортних послуг: комплексності, регулярності, повноти, кваліфікованості, ефективності, своєчасності, релевантності, презентативності.

Підвищення міжнародних вимог до якості транспортних послуг висуває додаткові вимоги до системи контролінгу управління даною якістю:

- зміщення акценту з контролю минулого на аналіз майбутнього;

- підвищення швидкості реакції на зміни зовнішнього середовища;

- необхідність постійного відстеження змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі підприємства, що прямо або опосередковано можуть впливати на процес управління якістю транспортних послуг.

Ефективний контролінг якості послуг транспортних підприємств повинен поряд з традиційними інструментами базуватись на застосуванні прогресивніших, таких як: KPI (Key Performance Indicators), Six Sigma, Benchmarking, TQM (Total Quality Management) та Міжнародні стандарти ISO серії 9000.

Використання ключових показників ефективності (KPI) дозволяє чітко формалізувати мету управління якістю транспортних послуг, узгоджувати тактичні дії зі стратегічними цілями та оцінювати рівень виконання планових завдань.

За допомогою Six Sigma проводиться визначення, усунення дефектів і невідповідностей у бізнес-процесах, пов'язаних з управлінням якістю транспортних послуг. Застосування даної методики засноване на використанні цілого ряду методів управління якістю, включаючи статистичні методи.

В основі методики Benchmarking лежать процеси оцінювання та порівняння, що дозволяють визначити, проаналізувати й адаптувати існуючі приклади ефективного функціонування підприємства до власної діяльності. Benchmarking можна розглядати як один із напрямів стратегічно орієнтованих маркетингових досліджень.

TQM є підходом до управління підприємством, орієнтованим на підвищення якості продукції, заснованим на участі всіх членів компанії та спрямованим на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення запитів споживачів та отримання вигод для всіх зацікавлених сторін компанії і суспільства.

Міжнародні стандарти ISO серії 9000 відображають розвиток фундаментальних концептуальних засад і принципів загальної

теорії управління якістю та ґрунтуються на восьми принципах менеджменту якості: орієнтація на споживача, лідерство (провідна роль керівництва), залучення персоналу, процесний підхід, системний підхід до менеджменту, постійне поліпшення (або неперервне вдосконалювання), прийняття рішень на основі фактів, взаємовигідні відносини з постачальниками [6].

Функціонування системи контролінгу якості транспортних послуг спрямовано, в першу чергу, на оптимізацію таких параметрів транспортної продукції, що визначають її якість, як ціна, швидкість, безпечність, зручність і рівень комфорту. Управління якістю транспортних послуг сприяє підвищенню конкурентоспроможності, продуктивності та ефективності діяльності підприємства і є інструментом реалізації загальної стратегії підприємства.

Отже, роль контролінгу в управлінні якістю транспортних послуг полягає в тому, що він дозволяє:

- акцентувати увагу на стратегічно важливих параметрах якості транспортних послуг;

- здійснювати оцінку та контроль управлінських рішень, що впливають на якість транспортних послуг;

- співставляти витрати й економічний ефект від впровадження певних організаційно-економічних заходів, спрямованих на підвищення якості транспортних послуг;

- виявляти обмежуючі фактори та можливості оптимізації використанні існуючих ресурсів при існуючих обмеженнях;

- формувати цільові показники якості та оцінювати можливості їх досягнення;

- здійснювати моніторинг відхилень фактичних значень параметрів якості від планових.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Побудова системи контролінгу якості транспортних послуг, що базуватиметься на застосуванні таких сучасних управлінських інструментів, як KPI, Six Sigma, Benchmarking, TQM та ISO 9000, дозволить проводити ефективну політику підприємства з питань управління якістю транспортних послуг, оптимізувати витрати на проведення заходів щодо підвищення якості транспортної продукції та забезпечить реалізацію стратегії стійкого збалансованого розвитку підприємства.

Література

1. Контроллинг как инструмент управления предприятием [Текст] / Е. А. Ананькина, С. В. Данилочкин, Н. Г. Данилочкина и др.; под. ред. Н. Г. Данилочкиной. — М.: ЮНИТИ, 2002. — 279 с.

2. Контроллинг [Текст] / А. М. Карминский, С. Г. Фалько и др.; под. ред. А.М. Карминский, С.Г. Фалько. — М.: Финансы и статистика, 2006. — 336 с.
3. Контроллинг в бизнесе. Методологические и практические основы построения контроллинга в организациях [Текст] / А. М. Карминский, Н. И. Оленев, А. Г. Примаков, С. Г. Фалько. — 2-е изд. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 256 с.
4. Концепция контроллинга: управленческий учет, система отчетности, бюджетирование [Текст] / Horvath & Partners; пер. с нем. — 2-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 269 с.
5. *Одинцова Т. М., Сорокина С. В.* Формирования системы контроллинга затрат для обеспечения устойчивого сбалансированного развития предприятия [Электронный ресурс] / Т. М. Одинцова, С. В. Сорокина // Экономика. Управление. Инновации: электронное науковое фаховое видання. — Вип. 2. — 2011. — Режим доступа: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/eui/2011_2/zmist.htm
6. *Анненкова І. П.* Міжнародні стандарти ISO серії 9000 як основа побудови системи управління якістю освіти у ВНЗ [Електронний ресурс] / І. П. Анненкова // Матеріали дванадцятої всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційний потенціал української науки — ХХІ сторіччя» (Київ, 28 травня — 06 червня 2011 р.) — Режим доступу: <http://nauka.zinet.info/12/annenkova.php>

УДК 334.716:331.107

І. В. Лебедев, к. і. н, доцент, докторант,
Одеський державний економічний університет

СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Розглянуто сутність і роль соціальних технологій в управлінні підприємствами. Показано зміст соціальної політики як форми прояву корпоративної соціальної відповідальності. Висвітлено особливості соціальної діяльності українських підприємств в умовах економічної кризи.

Рассмотрены сущность и роль социальных технологий в управлении предприятиями. Показано содержание социальной политики как формы проявления корпоративной социальной ответственности. Освещены особенности социальной деятельности украинских предприятий в условиях экономического кризиса.

The essence and role of social technologies in modern management are considered. The contents of social policy of business as a form of corporate social responsibility is shown. The features of social activity of the Ukrainian enterprises in the conditions of economic crisis are highlighted.