DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-104

УДК 658.656.2

РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

RESOURCE ASSURANCE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF SERVICES OF RAIL TRANSPORT ENTERPRISES

Кондратенко Наталія Олегівна
доктор економічних наук, професор,
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3305-9570

Догадіна Валентина Юріївна
PhD з менеджменту, директор,
Харківський інститут ПрАТ
«ВНЗ «Міжрегіональна академія управління персоналом»
ORCID: https://orcid.org/ 0000-0003-4364-8555

Троян Владислава Ігорівна
PhD з управління та адміністрування, старший викладач,
Харківський національний університет міського
господарства імені О.М. Бекетова
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2142-2873

Kondratenko Nataliia
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Dogadina Valentina
Kharkiv Institute of PJSC "Higher Educational Institution
"Interregional Academy of Personnel Management"

Troian Vladyslava
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Актуальність теми статті визначається тим, що існуюча система управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту потребує докорінних змін, незважаючи на важки часи практично для всіх галузей національного господарства України. У роботі визначено основні напрями та перспективи ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. З'ясовано, що система управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту передбачає системне використання економічних, управлінських і ресурсних потенціалів. Ці потенціали можуть бути використані для задоволення потреб споживачів за умови отримання вигоди для суб'єкта господарювання, який їх надає, а також для підвищення конкурентоспроможності та соціально-економічного розвитку. Зроблено висновок, що ресурсне забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту повинно бути сформовано на основі використання сукупного власного потенціалу суб'єктів господарювання, подальшої цифровізації надання послуг, ефективного використання ІТ-технологій та створення ефективної системи відповідних державних органів регулювання ресурсозабезпечення залізничного транспорту.

Ключові слова: ресурсне забезпечення, управління якістю, послуга підприємства, залізничний транспорт.

The relevance of the topic of the article is determined by the fact that the existing system of management of the quality of services of railway transport enterprises needs radical changes, despite the difficult times for practically all branches of the national economy of Ukraine. The work defines the main directions and prospects of resource support of the quality management system of services of railway transport enterprises. It was established that the

© Кондратенко Н.О., Догадіна В.Ю., Троян В.І., 2024

system of quality management of services of railway transport enterprises entails the systematic use of economic, management and resource potential. These potentials can be used to meet the needs of consumers, provided that they benefit the entity that provides them, as well as to increase competitiveness and socio-economic development. It was noted that the resource support of the quality management system of services of railway transport enterprises in general should solve the following tasks: determination of the level of competitiveness of the transport service, its individual types; assessment of the structure of resources and their use; analysis of the efficiency of the use of resources; choice of strategy and tactics of resource provision; planning of the development of resources provision of the system of quality management of services, taking into account the promising goals and availability of the resources; implementation of planned measures related to development of resourcing provision management of quality of services. It was established that today it is necessary to create an effective system of relevant state regulatory bodies on resource provision of railway transport enterprises. This will improve the quality of services, meeting international standards and using the best world experience. It was noted that the quality management system of services should cover all aspects of the activities of rail transport enterprises and integrate the requirements of good practices with ISO requirements, in order to ensure technological development, production and provision of quality service at a high level. It was concluded that the resource support of the system of management of the quality of services of railway transport enterprises should be formed on the basis of the use of the aggregate own potential of economic entities, further digitization of the provision of services, effective use of IT-technologies and the creation of an effective system of relevant state bodies regulating resource provision for rail transport.

Keywords: supplies, quality management, enterprise service, rail transport.

Постановка проблеми. Залізничний транспорт є сектором економіки, який є частиною транспортної мережі логістичного ланцюга, який сприяє торгівлі та економічному розвитку на вітчизняному та міжнародному рівнях. Підприємства залізничного транспорту України сьогодні стискаються з великими проблемами у плані надання якісних послуг, що обумовлено у першу чергу з бойовими діями на території нашої країни. Існуюча система управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту потребує докорінних змін, незважаючи на важки часи практично для всіх галузей національного господарства України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання забезпечення надання якісних послуг підприємствами залізничного завжди були у центрі уваги багатьох вчених-економістів та практиків. Серед них: В. Дикань [1], О. Криворучко [2], Г. Кучерук [3], І. Лукасевич-Крутник [4], М. Матвієнко [5], М. Руденко [6], І. Федорко [7] та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний доробок вказаних авторів, питання ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту залишаються не вирішеними та потребують ретельного дослідження.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є визначення основних напрямів та перспектив ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

Виклад основного матеріалу дослідження. Наразі транспортна галузь України перебуває в складних умовах. Це пов'язано з посиленням внутрішніх протиріч у розвитку галузі, а також з негативними зовнішніми впливами, пов'язаними з війною, економічною та політичною нестабільністю в Україні та світі. У наш час клієнти транспортних послуг все частіше скаржаться на якість їхніх послуг, що відображається в таких факторах, як неадекватне задоволення потреб клієнтів у перевезеннях, збільшення кількості випадків несвоєчасної доставки вантажів і зниження їх збереженості, погіршення технічного стану транспортних засобів і їх експлуатаційних характеристик, недостатній рівень інформаційного супроводу вантажів і застарілість застосовуваних інформаційних технологій. Останнє вимагає, щоб залізничні компанії створили ефективну систему управління якістю послуг.

На думку авторів, система управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту передбачає системне використання економічних, управлінських і ресурсних потенціалів. Ці потенціали можуть бути використані для задоволення потреб споживачів за умови отримання вигоди для суб'єкта господарювання, який їх надає, а також для підвищення конкурентоспроможності та соціально-економічного розвитку.

У процесі своєї виробничо-господарської діяльності сучасні підприємства залізничного транспорту використовують наступні види ресурсів: матеріально-технічні; трудові; енергетичні; техніко-технологічні; інноваційні; інформаційні; фінансові.

Ресурсне забезпечення підприємства – це комплекс заходів із забезпечення підприємства ресурсами відповідного виду і складу. Він включає процеси пошуку, отримання,

зберігання, накопичення, планування, обліку, використання та витрат. Структура ресурсного забезпечення кожної організації відрізняється залежно від галузі, в якій вона працює, рівня економічного розвитку, потенціалу розвитку, обраної стратегії розвитку тощо [8].

Ресурсне забезпечення виробництва вимагає переробки великого потоку інформації про стан, рух і використання ресурсів, що визначає необхідність вдосконалення їх класифікації [9].

Ресурсне забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту у загальному вигляді повинне вирішувати наступні завдання:

– визначення рівня конкурентоспроможності транспортної послуги, окремих її видів;

– оцінка структури ресурсів і їх використання;

– аналіз ефективності використання ресурсів;

– вибір стратегії та тактики ресурсного забезпечення;

– планування розвитку ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг з врахуванням перспективних цілій та доступності ресурсів;

– здійснення запланованих заходів, пов'язаних з розвитком ресурсного забезпечення управління якістю послуг.

Для підвищення ефективності ресурсного забезпечення управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту необхідно:

1) створити нову структуру управління ресурсами;

2) підвищити точність прогнозування щодо кількості необхідних ресурсів (рис. 1);

3) визначити альтернативний спосіб використання ресурсів;

4) більш ретельно ідентифікувати проблеми в господарській діяльності компаній, які впливають на ресурсовитратність виробничих процесів;

5) покращити точність встановлення цілей під час розробки різноманітних методів ефективного використання ресурсів.

Сьогодні необхідно створити ефективну систему відповідних державних органів регулювання щодо ресурсного забезпечення підприємств залізничного транспорту. Це дозволить підвищити якість послуг, відповідаючи міжнародним стандартам і використовуючи передовий світовий досвід.

Завданнями, які мають забезпечити ефективне державне регулювання ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту, мають стати:

– розробка моделі ресурсного забезпечення для системи управління якістю послуг

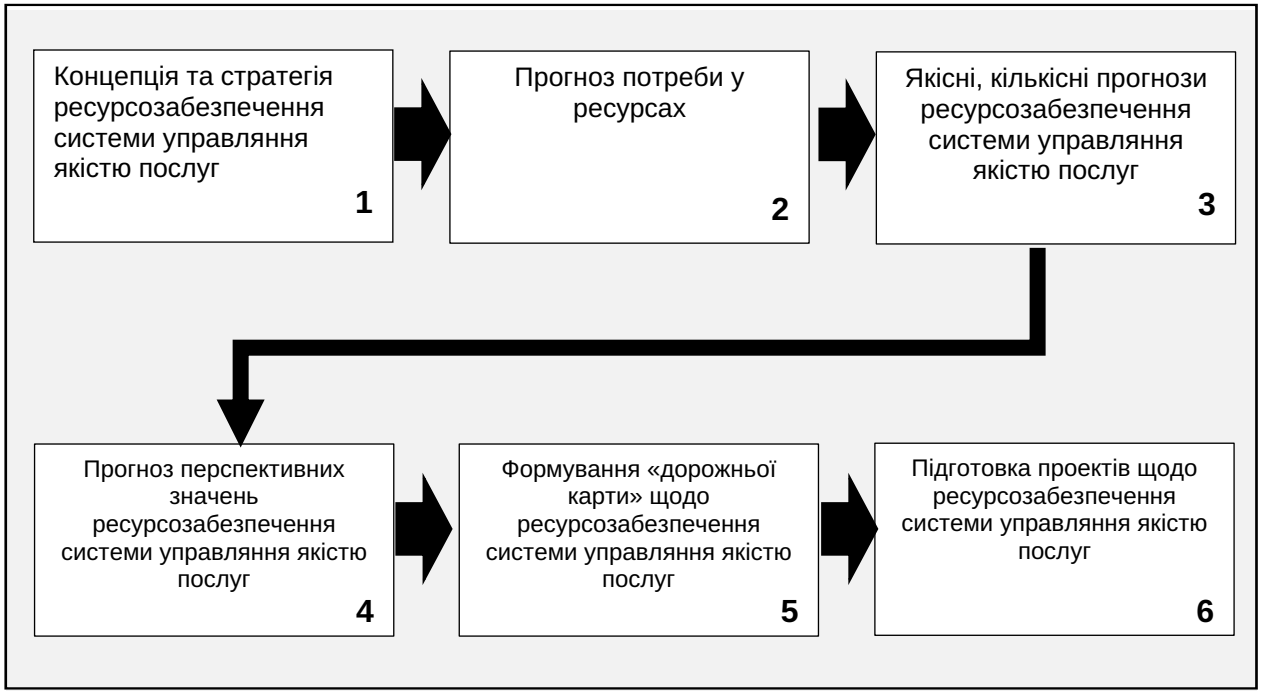

Рис. 1. Блок-схема прогнозування щодо ресурсозабезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту

Джерело: розроблено авторами

підприємств залізничного транспорту, яка враховує вплив держави на розвиток галузі щодо ефективного використання ресурсів;

– розподіл функцій управління та відповідальності за прийняття рішень щодо ресурсного забезпечення в системі управління якістю послуг залізничних підприємств;

– створення ефективної інформаційної системи, яка дозволить приймати та реалізувати управлінські рішення щодо ресурсного забезпечення для управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту;

– удосконалення структурної перебудови Міністерства інфраструктури України шляхом реформування та координації ресурсного забезпечення підприємств залізничного транспорту в системі управління якістю послуг;

– прийняття відповідної економічної політики в галузі, яка відповідає сучасним потребам та вимогам євроінтеграції (рис. 2).

Для досягнення поставлених цілей необхідно поєднати та гармонізувати інтереси держави та господарюючих суб'єктів за допо-

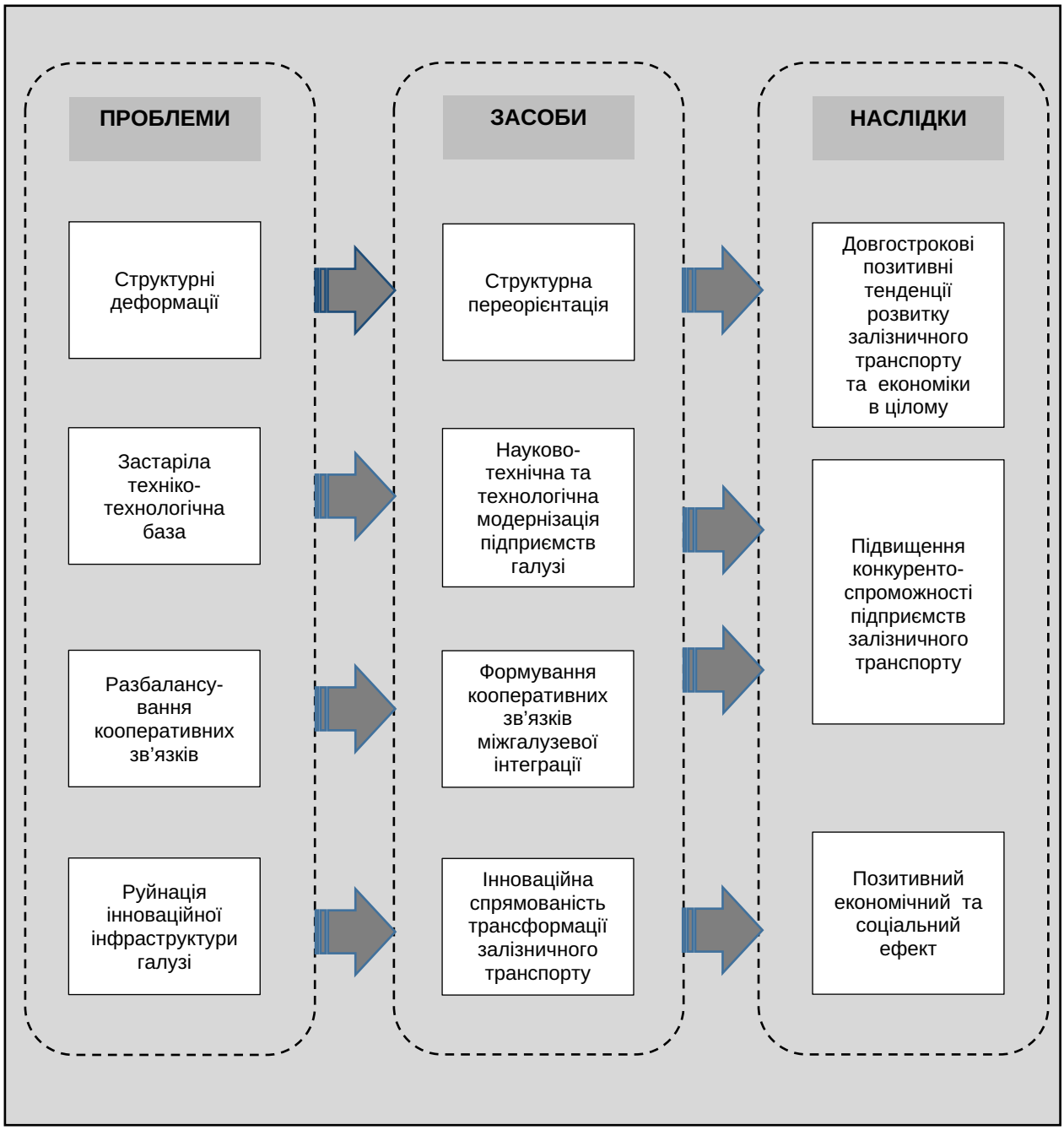

Рис. 2. Реалізація завдань структурної перебудови залізничного транспорту

Джерело: розроблено авторами

могою певних методів регулювання. Використання цих методів дозволить вирішити проблему ресурсного забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту України. Це включає:

1. Розробка та впровадження моделі ресурсного забезпечення управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.
2. Розвиток форм зв'язку «наука – виробництво».
3. Впровадження сучасних форм господарських зв'язків [10].
4. Розробка нормативної документації щодо забезпечення ресурсами підприємств залізничного транспорту.
5. Розвиток внутрішнього та інтеграція до світового ринків.

Система управління якістю послуг повинна охоплювати всі аспекти діяльності підприємств залізничного транспорту та інтегрувати вимоги належних практик із вимогами ISO, щоб забезпечити технологічний розвиток, виробництво та надання якісної послуги на високому рівні.

Сьогодні для підприємств залізничного транспорту надзвичайно важливо вирішити проблему ефективного використання ресурсів і створити відповідне ресурсне забезпечення для системи управління якістю послуг. Цифровізація та передові інформаційні технології пропонують значні можливості для ефективного вирішення поставленого завдання. В умовах глобальної нестабільності та поширення кризових явищ підприємства можуть стати більш гнучкими та адаптивними.

Висновки. Підводячи підсумки проведеного можна дійти висновку, що ресурсне забезпечення системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту повинно бути сформовано на основі використання сукупного власного потенціалу суб'єктів господарювання, подальшої цифровізації надання послуг, ефективного використання ІТ-технологій та створення ефективної системи відповідних державних органів регулювання ресурсозабезпечення залізничного транспорту.

Перспективою подальших досліджень у даному напряму має стати розробка та впровадження моделі ресурсного забезпечення управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Дикань В. Л., Кузьменко А. В. Маркетингово-логістичний підхід щодо розвитку транспортно-логістичної інфраструктури підприємств залізничного транспорту. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 51. С. 9–16.

2. Криворучко О. М., Овчаренко А. Г. Споживча оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування. *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 34. С. 115–127.

3. Кучерук Г. Ю. Інноваційно-логістична парадигма управління якістю транспортних послуг. Ефективна економіка. 2012. № 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1193 (дата звернення: 25.12.2023).

4. Лукасевич-Крутник І. С. Поняття та ознаки транспортних послуг. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2016. № 2. С. 113–117.

5. Матвієнко М. В., Щербина В. В., Бондаренко В.І. Управління якістю послуг транспортно-логістичних компаній. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2017. № 3 (60). С. 131–146.

6. Руденко М. В. Розвиток системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту. Наука та прогрес транспорту. *Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту*. 2016. URL: http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/87044 (дата звернення: 29.12.2023).

7. Федорко І.П. Управління розвитком послуг підприємств залізничного транспорту України в умовах євроінтеграції: дис. … канд. екон. наук: 08.00.04; Український державний університет залізничного транспорту. Х., 2015. 220 с.

8. Полянська А. С. Ресурсне забезпечення розвитку організацій в сучасних умовах господарювання. URL: http://www.pdaa.com.ua/np/pdf/81.pdf

9. Заблодська І. В. Регіональні ресурси: теорія та практика використання: монографія / І. В. Заблодська, Є. М. Ахромкін та ін.; Луганська філія Ін-ту економ.-правових досліджень. Луганськ: вид-во «Ноулідж», 2010. 355 с.

10. Підгірний. В. В. Проблеми державного регулювання промислового виробництва в Україні та шляхи їх вирішення. *Держава та регіони.* 2009. № 3. С. 128–134.

REFERENCES:

1. Dykan V. L., Kuzmenko A. V. (2015) Marketynhovo-lohistychnyy pidkhid shchodo rozvytku transportno-lohistychnoyi infrastruktury pidpryyemstv zaliznychnoho transport [Marketing and logistics approach to the development of transport and logistics infrastructure of railway transport enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, № 51, pp. 9–16.

2. Kryvoruchko O. M., Ovcharenko A. H. (2019) Spozhyvcha otsinka yakosti transportno-lohistychnoho obsluhovuvannya [Consumer assessment of the quality of transport and logistics services]. *Ekonomika transportnoho kompleksu*, №. 34, pp. 115–127.

3. Kucheruk H. Y. (2012) Innovatsiyno-lohistychna paradyhma upravlinnya yakistyu transportnykh posluh [Innovative logistics paradigm of transport service quality management]. *Efektyvna ekonomika*, № 6. Available at: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1193 (accessed December 25, 2023).

4. Lukasevych-Krutnyk I. S. (2016) Ponyattya ta oznaky transportnykh posluh [Concepts and signs of transport services]. *Yurydychnyy visnyk. Povitryane i kosmichne pravo*, № 2, pp. 113–117.

5. Matviyenko M. V., Shcherbyna V. V., Bondarenko V. I. (2017) Upravlinnya yakistyu posluh transportno-lohistychnykh kompaniy [Management of the quality of services of transport and logistics companies]. *Rozvytok metodiv upravlinnya ta hospodaryuvannya na transporti*, № 3 (60), pp. 131–146.

6. Rudenko M. V. (2016) Rozvytok systemy upravlinnya yakistyu posluh pasazhyrs'kykh perevezen' pidpryyemstv zaliznychnoho transportu. Nauka ta prohres transport [Development of the quality management system of passenger transport services of railway transport enterprises. Science and progress of transport]. *Visnyk Dnipropetrovs'koho natsional'noho universytetu zaliznychnoho transportu*. Available at: http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/87044 (accessed December 29, 2023).

7. Fedorko I. P. (2015) Upravlinnya rozvytkom posluh pidpryyemstv zaliznychnoho transportu Ukrayiny v umovakh yevrointehratsiyi [Management of the development of services of railway transport enterprises of Ukraine in the conditions of European integration]. Dysertatsiya [Dissertation]. Ukrayins'kyy derzhavnyy universytet zaliznychnoho transportu. P. 220.

8. Polyanska A. S. Resursne zabezpechennya rozvytku orhanizatsiy v suchasnykh umovakh hospodaryuvannya [Resource support for the development of organizations in modern economic conditions]. Available at: http://www.pdaa.com.ua/np/pdf/81.pdf

9. Zablods'ka I. V. (2010) Rehional'ni resursy: teoriya ta praktyka vykorystannya [Regional resources: theory and practice of use] monohrafiya [monograph]. Luhanska filiya In-tu ekonom.-pravovykh doslidzhen. Luhansk. «*Noulidzh*». P. 355.

10. Pidhirnyy V. (2009) Problemy derzhavnoho rehulyuvannya promyslovoho vyrobnytstva v Ukrayini ta shlyakhy yikh vyrishennya [Problems of state regulation of industrial production in Ukraine and ways to solve them]. *Derzhava ta rehiony*, № 3, pp. 128–134.