

Панченко Наталія Георгіївна,
к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки
та управління виробничим і комерційним бізнесом,
Український державний університет залізничного транспорту

ТЕОРЕТИЧНИЙ КОНЦЕПТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ НА ПРИНЦИПАХ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Наразі відбувається зміна пріоритетів формування економічних відносин, що висуває нові вимоги до забезпечення якості продукції та послуг, зокрема у світлі актуалізації принципів соціальної відповідальності у світовому бізнес-просторі. Мета статті – дослідження теоретичних основ управління якістю транспортно-логістичних послуг на принципах соціальної відповідальності. Підкреслено, що серед стратегічних ініціатив розвитку залізничного транспорту першочерговим завданням є надання якісних та доступних транспортно-логістичних послуг з урахуванням принципів соціальної та екологічної відповідальності. Зазначено, нині якість послуг залізничного транспорту залишається на досить низькому рівні, що призводить до зниження лояльності клієнтів та переходу споживачів до користування послугами інших суб'єктів ринку транспортно-логістичних послуг. Це стало поштовхом до розуміння необхідності 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. Розглянуто існуючі підходи до трактування сутності поняття управління якістю продукції та послуг. На основі вивчення теоретичних напрацювань у сфері менеджменту якості розкрито особливості управління якістю транспортно-логістичних послуг на принципах соціальної відповідальності. Сформовано теоретичний концепт управління якістю послуг залізничного транспорту, що передбачає імплементацію концепції соціальної відповідальності в діяльність залізничного транспорту за рахунок використання дієвих інструментів управління якістю. Зазначено, що практичне використання отриманих результатів дозволить забезпечити підвищення якості послуг залізничного транспорту, сформувати позитивний імідж залізничної компанії та покращити лояльність клієнтів, забезпечити максимальне задоволення попиту на послуги залізничного транспорту, сприяти зміцненню неформальних зв'язків та довіри між бізнес-партнерами. Подальші дослідження будуть спрямовані на формування рекомендацій щодо розробки та впровадження системи управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності.

Ключові слова: залізничний транспорт, управління якістю, соціальна відповідальність, загрози мікрорівня та макрорівня, теоретичний концепт управління якістю послуг залізничного транспорту.

ВСТУП

Постановка проблеми. Світові процеси та необхідність адаптації до сучасних правил ведення бізнесу спонукають вітчизняні підприємства до корінного перегляду підходів до управління з метою врахування не тільки економічних аспектів функціонування бізнес-суб'єктів, але й особливостей соціально-етичного та екологічного характеру.

Відтак у стратегії розвитку залізничного транспорту чітко визначено першочерговість забезпечення стійкого розвитку України за рахунок надання якісних і доступних транспортних і логістичних послуг на основі принципів соціальної та екологічної відповідальності [1]. Тобто, стратегічне бачення розвитку залізничного транспорту окреслює важливість формування ефективної моделі управління залізничної компанії як соціально-відповідального бізнес-суб'єкту, що націлена на лідерство на транспортно-логістичному ринку саме за рахунок надання якісних транспортно-логістичних послуг.

Однак, наразі якість послуг залізничного транспорту залишається на неприпустимо низькому рівні як у сфері вантажних, так і пасажирських перевезень. У зв'язку з цим потребують детального

вивчення особливостей управління якістю на залізничному транспорті з метою визначення ключових загроз та формування інструментарію покращення якісних параметрів надання транспортно-логістичних послуг у залізничній галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика управління якістю продукції та послуг, зокрема у сфері залізничного транспорту, висвітлюється багатьма вітчизняними та зарубіжними вченими, серед яких: Вознюк Т. К., Дикань В. Л., Дикань О. В., Компанієць В. В., Корінь М. В., Маховка В. М., Овчиннікова В. О., Токмакова І. В., Федорко І. П. та ін. [2-11].

Мета статті (постановка завдання). Мета статті – дослідження теоретичних основ управління якістю транспортно-логістичних послуг на принципах соціальної відповідальності.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сьогодні бізнес-суб'єкти, незалежно від галузевої специфіки та масштабів діяльності, у якості одного з першочергових завдань, що потребують нагального вирішення, визначають необхідність розробки та практичного впровадження системи

управління якістю продукції з урахуванням міжнародних стандартів у цій сфері та використанням практики розвинених країн до забезпечення високого рівня якості продукції.

В умовах зміни пріоритетів економічних відносин формуються нові вимоги до забезпечення якості продукції та послуг, зокрема в світлі актуалізації принципів соціальної відповідальності в бізнес-просторі. Поряд із економічними чинниками все більшу роль у забезпеченні конкурентоздатності українських компаній у глобальному бізнес-середовищі, зростанні їх продуктивності та прибутковості починають відігравати саме соціально-відповідальні функції, такі як: збереження оточуючого середовища, розробка та реалізація програм розвитку навчальних закладів, медичних установ, дитячих садків, оздоровниць та інших закладів соціальної інфраструктури, формування систем соціального, освітнього та психологічного забезпечення працівників, впровадження принципів етичної поведінки у відносинах з інвесторами, постачальниками, споживачами, іншими стейкхолдерами. Подібна трансформація суспільних цінностей і пріоритетів вимагає внесення змін до діючої практики корпоративного управління, забезпечення інтеграції принципів, методів та інструментів соціальної відповідальності в їх діяльність [12].

Найвідомішою міжнародною ініціативою в галузі соціальної відповідальності є Глобальний договір ООН, який об'єднав провідні соціально-відповідальні корпорації світу на основі десяти принципів відповідального ведення бізнесу. Керівники корпорацій, що беруть участь у Глобальному договорі, вважають, що підприємства повинні підтримувати права людини, свободу об'єднань і визнання на ділі права на укладення колективних договорів, виступати за ліквідацію будь-якої дискримінації у сфері праці та зайнятості, відповідати за стан навколишнього середовища та сприяти екології, протидіяти всім формам корупції [13].

Західні компанії, у тому числі підприємства залізничного транспорту, розуміють важливість забезпечення соціально-відповідальної діяльності. Що стосується українських залізниць, то в минулому залізничний транспорт проводив активну соціальну політику по відношенню до працівників та клієнтів. Зараз соціальна складова для підприємств залізниць є далеко не на першому місці, і це знижує мотивацію та якість праці, негативно впливає на якість послуг залізничного транспорту. Але цей факт усвідомлюється через відчуття складних реалій життя працівниками залізничного транспорту, а не через аналітичні докази, оскільки публікацій, які б були присвячені дослідженню зміни стану соціальної відповідальності під впливом реформ (як в економіці у цілому, так і на транспорті), майже немає [6].

Колектив авторів [4] зазначають, що соціальна результативність функціонування залізничного транспорту знаходить відображення у таких спрямуваннях як взаємодія з персоналом та суспільством, дотримання прав людини, попередження

корупції, участь у формуванні державної політики, відповідність вимогам законодавства та міжнародних стандартів, відповідальність за продукцію та послуги. Зокрема останній із напрямів передбачає забезпечення здоров'я та безпеки пасажирів на вокзалах і потягах, збереження вантажів і безпеки перевезень; інформування споживачів продукції і послуг стосовно існуючих правил користування залізничним транспортом; рекламна діяльність щодо просування продукції і послуг; організація попереднього продажу квитків; дотримання вимог відносно відповідальності за організацію перевезень пасажирів і вантажів.

Вимоги щодо відповідальності підприємства за продукцію та послуги перед споживачами, насамперед, відображаються при розробці системи управління якістю продукції, яка формується спеціалізованим підрозділом підприємства чи розробляється на замовлення сторонніми організаціями. На залізничному транспорті донедавна таким підрозділом була Інспекція з якості продукції та послуг, що в 2017 р. реорганізована в Департамент менеджменту якості продукції та послуг у складі ПАТ «Українська залізниця». Стратегічним завданням створеного департаменту є реорганізація системи контролю якості продукції та послуг шляхом створення корпоративної системи оцінки виробника, якості та безпеки продукції і послуг з урахуванням підходів до функціонування подібних систем в залізничних галузях країн колії 1520 та ЄС [14].

Вивчення особливостей управління якістю на підприємствах, зокрема залізничної галузі, доцільно розпочати з розуміння сутності економічної категорії управління якістю продукції та послуги. Сучасними вченими представлено досить різноманітний спектр підходів до трактування даного поняття. Так, Вознюк Т. К. розкриває сутність управління якістю продукції як скоординованої діяльності, на яку покладаються функції спрямування та контролю організації з питань якості властивостей продукції з метою отримання соціально-економічних ефектів суб'єктами, що мають відношення до виробництва, розподілу і споживання конкретного виду продукції. Складовими управління якістю продукції являється підтримка, покращення, планування та контроль якості. Найрезультативнішим підходом до управління якістю, на думку автора, є процесний підхід у поєднанні з інструментами якості [2].

Маховка В. М. та Вишовський В. М. пропонують розглядати систему управління якістю як своєрідний управлінський інструмент, за допомогою якого підприємства можуть поліпшувати свою діяльність та якість продукції. На думку авторів система управління якістю продукції на підприємстві повинна являти собою комплекс підсистем, які взаємопов'язані між собою і спрямовані на забезпечення відповідного вимогам рівня якості продукції [8].

Руденко М. В. [15] трактує систему управління якістю послуг як сукупність організаційних структур, методів, принципів, важелів та стимулів, спрямованих на установлення, підтримку, а в необхідних випадках – підвищення якості послуг. Автор зазначає, що

функціонування системи управління якістю послуг на залізничному транспорті забезпечується організаційною, нормативно-правовою, економічною та соціальною підсистемами, які здійснюють комплексне проведення заходів, спрямованих на забезпечення ефективності діяльності та задоволеності вимог пасажирів у перевезеннях.

Харчук О. та Герега Т. [16] розглядають систему управління якістю пасажирських перевезень як органічну єдність таких основних складових як: встановлення вимог, оцінка відповідності транспортних послуг потребам споживачів, трансформації при неузгодженості, посилення вимог до кінцевої продукції та культури обслуговування, рівень якої визначається як відношення кількості заяв, скарг і пропозицій до числа подяк. Автори зазначають, що в цілому для забезпечення якості перевезень необхідно дотримуватись критеріїв, які діють в тісній взаємодії і утворюють своєрідну систему: безпека отримання послуг; відповідність міжнародним стандартам і потребам споживачів; врахування сучасних техніко-економічних вимог; стабільність покращення споживчих характеристик; дотримання екологічних норм.

Якість транспортно-логістичних послуг є сукупністю найбільш істотних показників транспортної продукції, що обумовлюють ступінь її придатності до своєчасного та найбільш повного задоволення потреб вантажовідправників і пасажирів. Її головними характеристиками виступають рівень задоволення потреб у перевезеннях за обсягами, структурою та часом доставки вантажів і споживча вартість перевезень за показниками збереженості, регулярності, ритмічності, рівномірності, надійності та безпеки перевезень. При визначенні інтегральної оцінки якості перевезень до вище згаданих характеристик додаються витрати на виконання перевезень за показниками трудомісткості, енергомісткості та собівартості перевезень і продуктивності праці [11].

Грунтуючись на теоретичних здобутках науковців у сфері менеджменту якості продукції та послуг, доцільно виділити 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 з урахуванням інтересів всіх зацікавлених осіб;

- управління якістю транспортно-

логістичних послуг є складною системою взаємопов'язаних елементів, що включає підсистеми нормативно-правового та методичного, організаційно-управлінського, ресурсного, кадрового, інформаційного та інфраструктурного забезпечення;

- управління якістю є ключовим елементом корпоративного управління, що забезпечує формування конкурентних переваг та отримання різноманітних соціально-економічних ефектів тощо.

Окрім вище зазначеного, варто наголосити, що у сьогочасних умовах функціонування залізничного транспорту виникає низка загроз, що значно ускладнюють процес управління якістю транспортно-логістичних послуг, серед яких загрози як мікро-, так і макрорівня. Зокрема, серед основних загроз макрорівня слід виділити 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 рейтинг 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 значення набуває формування теоретичного концепту управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності як базової складової удосконалення корпоративного управління залізничною компанією (рис. 1).

Представлений теоретичний концепт управління

якістю послуг залізничного транспорту сформовано з метою імплементації концепції соціальної відповідальності в діяльність залізничного транспорту на основі використання наступних інструментів управління якістю: міжнародні та національні стандарти у сфері корпоративної соціальної відповідальності бізнес-суб'єктів; 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, зокрема 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.

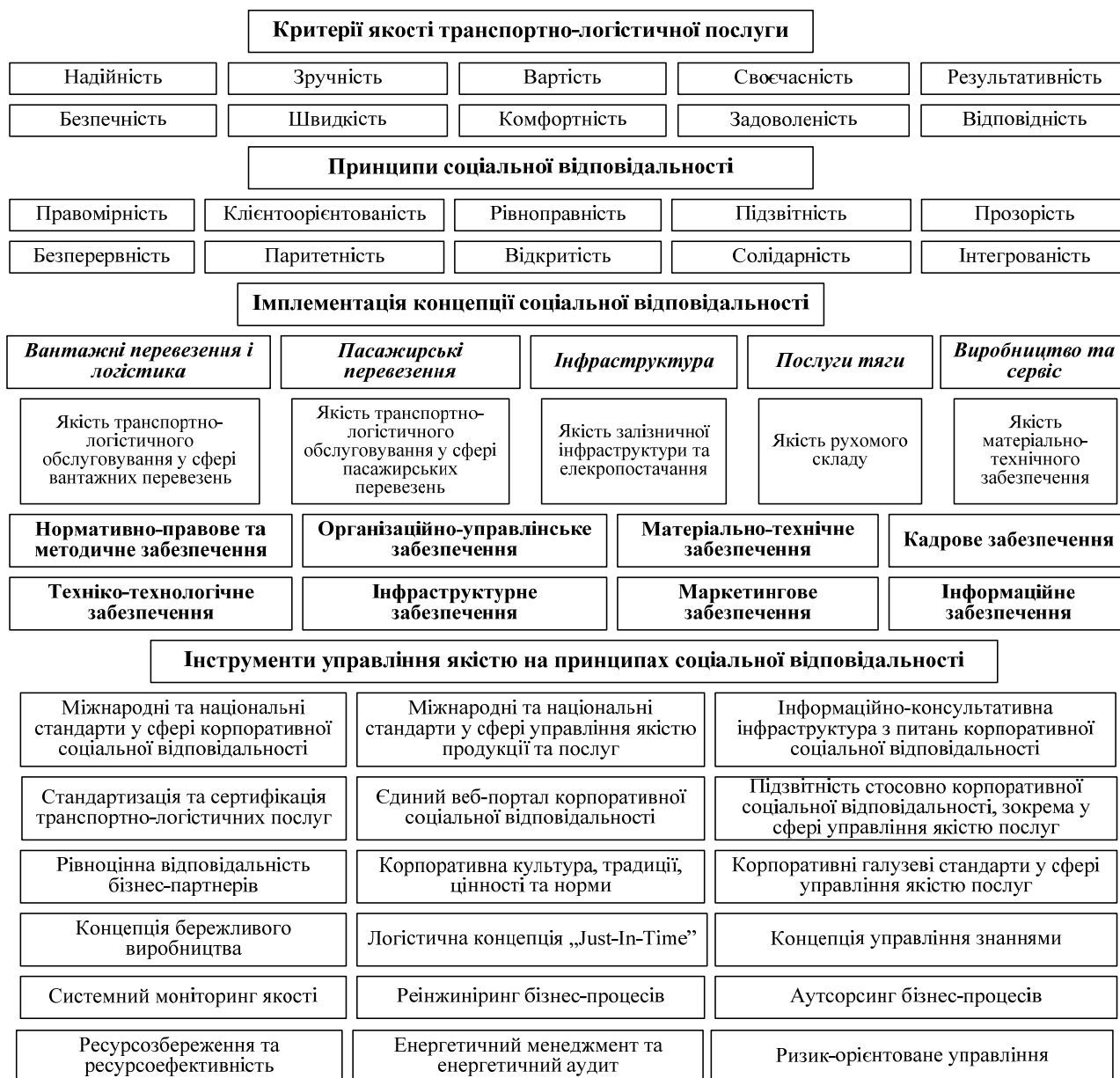


Рис. 1. Теоретичний концепт управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності (авторська розробка)

ВИСНОВКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Сформовано теоретичний концепт управління якістю послуг залізничного транспорту, що передбачає

імплементацію концепції соціальної відповідальності в діяльність залізничного транспорту за рахунок використання дієвих інструментів управління якістю. Практичне використання представленого теоретичного концепту 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.

Подальші дослідження будуть спрямовані на формування рекомендацій щодо розробки та впровадження системи управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Проект Стратегії розвитку ПАТ «Укрзалізниця» на 2017-2021 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.uz.gov.ua/>.
2. Вознюк, Т. К. Управління якістю продукції на підприємствах легкої промисловості: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / Т.К. Вознюк // Хмельницький національний університет. – Хмельницький, 2015. – 21 с.
3. Дикань, В. Л. Соціально-економічна модернізація залізничного транспорту України / В. Л. Дикань, Л. Л. Калініченко // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. – 2012. – № 38. – С. 121-131.
4. Дикань, В. Л. Етичні основи бізнесу: навчальний посібник / В. Л. Дикань, В. В. Компанієць, О. М. Полякова. – Харків: УкрДАЗТ, 2012. – 316 с.
5. Дикань, О. В. Стратегічні орієнтири щодо удосконалення системи управління якістю на вітчизняних промислових підприємствах / О. В. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2015. – № 52. – С. 163-171.
6. Компанієць, В. В. Соціальна відповідальність на залізничному транспорті України: щодо оцінки наслідків реформування та механізму забезпечення / В. В. Компанієць // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2016. – № 55. – С. 151-161.
7. Корінь, М. В. Теоретичні засади підвищення рівня технологічної безпеки залізничного транспорту / М. В. Корінь, М. В. Кривда // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2017. – № 59. – С. 68-75.
8. Маховка, В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання / В. М. Маховка, В. М. Вишовський // Економічний форум. – 2016. – № 2. – С. 189-193.
9. Овчиннікова, В. О. Стратегічне управління розвитком залізничного транспорту України: монографія / В. О. Овчиннікова. – Харків: УкрДУЗТ, 2017. – 427 с.
10. Токмакова, І. В. Розвиток соціально-господарської відповідальності підприємств залізничного транспорту / І. В. Токмакова // Стратегії економічного розвитку : держава, регіон, підприємство: колективна монографія / За заг. ред. К. С. Шапошникова та ін.: у 2 т. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – Т. 1. – С. 334-347.
11. Федорко, І. П. Управління розвитком послуг підприємств залізничного транспорту України в умовах євроінтеграції: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / І. П. Федорко // Український державний університет залізничного транспорту. – Харків, 2015. – 220 с.
12. Петрашко, Л. Корпоративна соціальна відповідальність в українській бізнес-практиці [Електронний ресурс] / Л. Петрашко // Міжнародна економічна політика. – 2011. – № 14-15. – Режим доступу: http://iepjournals.com/journals/14-15/2011_6_Petrashko.pdf.
13. Карпенко, О. О. Соціальна відповідальність як чинник економічного розвитку вітчизняних підприємств [Електронний ресурс] / О. О. Карпенко, Н. К. Мандзюк // Ефективна економіка. – 2018. – № 4. – Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/7.pdf.
14. Департамент менеджменту якості продукції та послуг [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт ПАТ «Українська залізниця». – Режим доступу: https://www.uz.gov.ua/about/general_information/main_departments/d_management/.
15. Руденко, М. В. Розвиток системи управління якістю послуг пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту [Електронний ресурс] / М. В. Руденко // Наука та прогрес транспорту. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту. – 2016. – № 6 (66). – Режим доступу: <http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/87044>.
16. Харчук, О. Роль якості перевезень у розвитку транспортного обслуговування / О. Харчук, Т. Герера // Збірник наукових праць ДЕУТ. Серія «Економіка і управління». – 2016. – Вип. 35. – С. 60-67.

REFERENCES

1. Proekt Strategii' rozvytku PAT «Ukrzaliznycja» na 2017-2021 roky [Project of the Development Strategy of PJSC «Ukrzaliznytsia» for 2017-2021]. Retrieved from: <https://www.uz.gov.ua/> [in Ukrainian].
2. Voznjuk, T. K. (2015). Upravlinnja jakistju produkcii' na pidpryjemstvah legkoi' promyslovosti [Quality management in enterprises of light industry]. (PhD Thesis), Hmel'nyckyj [in Ukrainian].
3. Dykan', V. L., Kalinichenko L. L. (2012). Social'no-ekonomichna modernizacija zaliznychnogo transportu Ukrainy [Socio-economic modernization of the railway transport of Ukraine]. Rozvytok metodiv upravlinnja ta gospodarjuvannja na transporti, 38, 121-131 [in Ukrainian].

4. Dykan' V. L., Kompanijec' V. V., Poljakova O. M. (2012). Etychni osnovy biznesu [Ethical basis of business]. Harkiv, UkrDUZT [in Ukrainian].
5. Dykan', O. V. (2015). Strategichni orijentyry shhodo udoskonalennja systemy upravlinnja jakistju na vitchyznjanyh promyslovyh pidpryjemstvah [Strategic benchmarks for improving the quality management system at domestic industrial enterprises]. Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti, 52, 163-171 [in Ukrainian].
6. Kompanijec', V. V. (2016). Social'na vidpovidal'nist' na zaliznychnomu transporti Ukrai'ny: shhodo ocinky naslidkiv reformuvannja ta mehanizmu zabezpechennja [Social Responsibility in Ukraine's Railway Transport: Assessing the Consequences of Reform and Security Mechanism]. Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti, 55, 151-161 [in Ukrainian].
7. Korin', M. V., Kryvda M. V. (2017). Teoretychni zasady pidvyshhennja rivnja tehnologichnoi' bezpeky zaliznychnogo transportu [Theoretical principles of raising the level of technological safety of rail transport]. Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti, 59, 68-75 [in Ukrainian].
8. Mahovka, V. M. Vyshovskij, V. M. (2016). Formuvannja systemy upravlinnja jakistju produkcii' pidpryjemstva v suchasnyh umovah gospodarjuvannja [Formation of the quality management system of the enterprise in modern economic conditions], Ekonomichnyj forum, 2, 189-193 [in Ukrainian].
9. Ovchynnikova, V. O. (2017). Strategichne upravlinnja rozvytkom zaliznychnogo transportu Ukrai'ny [Strategic management of the development of railway transport of Ukraine], Harkiv, UkrDUZT [in Ukrainian].
10. Tokmakova, I. V. (2015). Rozvytok social'no-gospodars'koi' vidpovidal'nosti pidpryjemstv zaliznychnogo transportu [Development of social and economic responsibility of enterprises of railway transport], Strategii' ekonomichnogo rozvytku: derzhava, region, pidpryjemstvo: kolektyvna monografija, T. 1, 334-347 [in Ukrainian].
11. Fedorko, I. P. (2015). Upravlinnja rozvytkom poslug pidpryjemstv zaliznychnogo transportu Ukrai'ny v umovah jevointegracij' [Development of social and economic responsibility of enterprises of railway transport], (PhD Thesis), Harkiv, UkrDUZT [in Ukrainian].
12. Petrashko, L. (2011). Korporatyvna social'na vidpovidal'nist' v ukrai'ns'kij biznes-praktyci [Corporate Social Responsibility in Ukrainian Business Practice], Mizhnarodna ekonomichna polityka, 14-15. Retrieved from: http://iepjournals.com/journals/14-15/2011_6_Petrashko.pdf [in Ukrainian].
13. Karpenko, O.O., Mandzjuk, N.K. (2018). Social'na vidpovidal'nist' jak chynnyk ekonomichnogo rozvytku vitchyznjanyh pidpryjemstv [Social responsibility as a factor in the economic development of domestic enterprises], Efektyvna ekonomika, 4. Retrieved from: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/7.pdf [in Ukrainian].
14. Departament menedzhmentu jakosti produkcii' ta poslug. Retrieved from: https://www.uz.gov.ua/about/general_information/main_departments/d_management/ [in Ukrainian].
15. Rudenko, M.V. (2016). Rozvytok systemy upravlinnja jakistju poslug pasazhyrs'kyh perevezen' pidpryjemstv zaliznychnogo transportu [Development of the quality management system of passenger transportation services of railway enterprises], Nauka ta progres transportu. Visnyk Dnipropetrovs'kogo nacional'nogo universytetu zaliznychnogo transportu, 6 (66). Retrieved from: <http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/87044> [in Ukrainian].
16. Harchuk, O., Gerega T. (2016). Rol' jakosti perevezen' u rozvytku transportnogo obslugovuvannja [The role of quality of transportation in the development of transport services], Zbirnyk naukovykh prac' DETUT. Serija «Ekonomika i upravlinnja», 35, 60-67 [in Ukrainian].

Панченко Наталья Георгиевна. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ КОНЦЕПТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА НА ПРИНЦИПАХ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В статье установлено, что сейчас происходит смена приоритетов формирования экономических отношений, что выдвигает новые требования к обеспечению качества продукции и услуг, в том числе с учетом актуализации принципов социальной ответственности в мировом бизнес-пространстве. Цель статьи – исследование теоретических основ управления качеством транспортно-логистических услуг на принципах социальной ответственности. Подчеркнуто, что среди стратегических инициатив развития железнодорожного транспорта первоочередной задачей является предоставление качественных и доступных транспортно-логистических услуг с учетом принципов социальной и экологической ответственности. Отмечено, что в настоящее время качество услуг железнодорожного транспорта остается на достаточно низком уровне, что приводит к снижению лояльности клиентов и переходу потребителей к пользованию услугами других субъектов рынка транспортно-логистических услуг. Это определило необходимость совершенствования подхода к управлению качеством услуг железнодорожного транспорта на основании использования лучшей практики внедрения концепции социальной ответственности, что позволит улучшить качественные параметры транспортно-логистических услуг и достичь ряда других конкурентных преимуществ. Рассмотрены существующие подходы к трактовке сущности понятия управления качеством продукции и услуг. На основании изучения теоретических наработок в сфере менеджмента качества раскрыты особенности управления качеством транспортно-логистических услуг на принципах социальной ответственности. Сформирован теоретический концепт управления качеством услуг железнодорожного транспорта, который предусматривает имплементацию концепции социальной ответственности в деятельность железнодорожного транспорта за счет использования эффективных инструментов управления качеством. Отмечено, что практическое использование полученных результатов позволит обеспечить повышение качества услуг

железнодорожного транспорта, сформировать положительный имидж железнодорожной компании и улучшить лояльность клиентов, максимальное удовлетворение спроса на услуги железнодорожного транспорта, способствовать укреплению неформальных связей и доверия между бизнес-партнерами. Дальнейшие исследования будут направлены на формирование рекомендаций по разработке и внедрению системы управления качеством услуг железнодорожного транспорта на принципах социальной ответственности.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, управление качеством, социальная ответственность, угрозы микроуровня и макроуровня, теоретический концепт управления качеством услуг железнодорожного транспорта.

Panchenko Natalia G. THE THEORETICAL CONCEPT OF QUALITY MANAGEMENT OF RAILWAY TRANSPORT SERVICES ON THE PRINCIPLES OF SOCIAL RESPONSIBILITY

The article found that currently there is a change of priorities in the formation of economic relations, which puts forward new requirements to ensure the quality of products and services, in particular in the light of the actualization of the principles of social responsibility in the global business space. It is emphasized that among the strategic initiatives for the development of railway transport, the priority is to provide quality and affordable transport and logistics services, taking into account the principles of social and environmental responsibility. It is noted that now the quality of rail transport services remains at a fairly low level, which leads to a decrease in customer loyalty and the transition of consumers to other business entities of the transport and logistics services market. This has determined the need to improve the existing approach to the management of the quality of rail transport services through the use of best practices in the implementation of the principles of social responsibility, which will improve the quality parameters of transport and logistics services and achieve a number of other competitive advantages. The existing approaches to the interpretation of the concept of quality management of products and services are considered. Based on the study of theoretical developments in the field of quality management revealed features of quality management of transport and logistics services on the principles of social responsibility. The theoretical concept of quality management of railway transport services is formed, which provides for the implementation of the concept of social responsibility in the activities of rail transport through the use of effective quality management tools. Noted that practical use of the obtained results will allow to improve the quality of railway transport services, to create a positive image of the railway company and to increase customer loyalty, to ensure the maximum satisfaction of demand for services of railway transport, to promote the strengthening of informal ties and trust between business partners.

Keywords: railway transport, quality management, social responsibility, micro-level and macro-level threats, theoretical concept of quality management of railway transport services.

Одержано 28.10.2018 р.