**Шаля Ольга Геннадіївна. Управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на основі системи менеджменту якості. : Дис... канд. наук: 08.00.04 – 2008**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Шаля О.Г. Управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на основі системи менеджменту якості. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – “Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)”. Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2007.  Дисертація присвячена питанням управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту на основі системи менеджменту якості. Проаналізовано сучасний стан транспортного ринку в сфері пасажирських перевезень, досліджено структуру управління підприємствами залізничного транспорту. Запропоновано систему управління елементами конкурентоспроможності, в якій визначені напрямки управлінського впливу на процес обслуговування пасажирів. Наведено систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю. Розроблено методичний підхід до оцінки конкурентоспроможності транспортних підприємств із застосуванням методики «Таємний споживач». Доведено доцільність проведення споживчої оцінки якості транспортного обслуговування, з метою отримання достовірної інформації щодо конкурентоспроможності підприємства.  На основі системного аналізу проаналізовано відповідність якості послуг, які надаються пасажирам на вокзалах, їх вимогам. За результатами комплексних оцінок запропоновано оптимізувати структуру управління сервіс-центрами залізничних вокзалів. На основі бенчмаркінгового аналізу запропоновано стратегії диференціації якості послуг для різних сегментів пасажирів транспортного ринку. | |
| |  | | --- | | У дисертації проведено теоретичне узагальнення та нове вирішення наукового завдання, що виявляється в формуванні методичного забезпечення та практичних рекомендацій з розробки і реалізації системи управління елементами конкурентоспроможності транспортного підприємства, на основі моделей оцінки якості транспортного обслуговування. За результатами дисертаційного дослідження зроблено наступні висновки.   1. Для розуміння необхідності створення системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства критично проаналізовано праці вчених з питань економіки транспорту та маркетингу транспортних послуг. Визначено об’єкт та удосконалено поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства» стосовно підприємств пасажирської галузі, сутність якого полягає у наданні послугам диференційованих властивостей при умовах дотримання стандартів якості підприємства та галузі. 2. За результатами дослідження сучасного ринку транспортних послуг України в сфері пасажирських перевезень визначено динаміку та структуру ринку, виконано оцінку місткості транспортного ринку та частки різних видів транспорту на ньому. Проведено порівняльний аналіз конкурентних позицій залізничного та автомобільного транспорту в сфері пасажирських перевезень, на основі чого визначені конкурентні позиції автомобільного та залізничного видів транспорту. 3. Обґрунтовано необхідність створення на підприємствах залізничного транспорту систем управління конкурентоспроможністю. Запропонована система управління елементами конкурентоспроможності, в якій чітко визначені напрямки управлінського впливу на безпосередньо процес обслуговування пасажирів. В якості вхідних потоків виступають очікування та запити споживачів, які створюють забезпечуючу підсистему управління, а результатом взаємодії керуючої та керованої підсистем постає задоволеність пасажирів рівнем транспортного обслуговування. 4. За допомогою інструментів контролю якості (зокрема причинно-наслідкової діаграми) визначено фактори впливу на якість сервісного обслуговування пасажирів на вокзалах. З метою вирішення існуючих проблем в цих структурних підрозділах залізниць, запропоновано до використання модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах, складовими якої є факторні показники: матеріальне забезпечення; забезпечення перевізного процесу; інформаційне обслуговування на вокзалі; технічне забезпечення обслуговування пасажирів; якість роботи персоналу. 5. На основі аналізу методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємства запропоновано систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю. До складових системи показників оцінки відносяться: комплексні показники конкурентного потенціалу транспортного підприємства, сукупних витрат споживачів транспортних послуг (складаються з витрат на купівлю квитка, додаткових витрат під час поїздки, при придбанні послуг перед та після здійснення поїздки), а також показник якості транспортного обслуговування пасажирів. 6. Для визначення та оцінки комплексного показника якості транспортного обслуговування пасажирів удосконалено методичний підхід до розрахунку показника якості з використанням методики «Таємний споживач», яку було адаптовано до процесів транспортного обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах. Адаптація методики полягає в зміні процедури експертизи; удосконаленні алгоритму оцінки роботи транспортних підприємств; застосуванні розрахункових оціночних показників якості обслуговування пасажирів при наданні транспортних послуг, врахуванні суб’єктивних факторів впливу. 7. На основі розрахунку індексу споживчої задоволеності запропоновано моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях. В результаті дослідження впливу якості сервісу на загальну оцінку конкурентоспроможності транспортного підприємства, визначено, що рівень її залежить від показників ефективності діяльності підприємства та сприйняття споживачами послуг та обслуговування. Дані про відносну важливість і віддачу від послуг використовуються для побудови стратегічної матриці, що характеризує стан задоволеності клієнта товарами (послугами) даного підприємства і можливі рішення. 8. Розроблені в дисертаційному дослідженні методики та рекомендації є універсальними і можуть бути використані при управлінні підприємствами, в ході виконання оцінки якості обслуговування пасажирів в рамках загальної стратегії підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства. | |