



АСПЕКТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГИТЕ В ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ

Дияна Драгиева
diqna_dragieva@abv.bg

*Висше транспортно училище „Тодор Каблешков“
гр. София, ул. „Гео Милев“ № 158
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ*

Ключови думи: железопътен транспорт, риск, качество, безопасност

Резюме: Транспортът се изследва от позициите на системния подход. Това предполага разглеждане на транспорта като голяма и сложна система. Посочения подход дава възможност за широко използване постиженията на съвременната наука. Повишаването на ефективността на управлението и на цялостното функциониране на транспортните системи в съвременните условия е невъзможно без задълбочени теоретични и практически познания. Една от основните задачи, които стоят за решение на съвременния етап, е комплексното разкриване на проблемната ситуация в големите стопански системи. В съвременната икономика все по-често се използват термини като „тотално качество“ или „организационно съвършенство“. Тази тенденция се изразява от множество организации по света, а в последните години и в България, които изграждат структурата и управлението си по такъв начин, че да отговорят на предизвикателствата, които модерният пазар поставя пред тях, и които се изразяват в с понятието „качество“. Разработването на методологически модел и методика за управление на риска, отчитащи специфичните особености на изследваната система, би допринесло за усъвършенстване на управлението на риска в железопътната системата на Република България.

I. УВОД

Железопътният транспорт в Република България има изключителна стойност в поддържането на диверсифицираната икономика и прилагането на социално значими услуги за превоз на пътници и товари. Поради климатичните и политически и икономически условия на страната ни, нейните обширни земни площи, поема основното транспортно натоварване. С укрепването на пазарната икономика и развитието на конкурентна среда в железопътния транспорт въпросите за качеството на транспортните услуги стават особено актуални. В тази връзка изискванията на потребителите на транспортни услуги се увеличават. В такива условия развитието на транспортната компания, чиято цел е да обслужва голям брой клиенти, трябва да бъде насочено към съвременните нужди и очаквания на потребителите.

Качеството в железопътния транспорт е комплекс от анализи и последващи действия, насочени към удовлетворяване на изискванията и очакванията на клиентите, както и на местните потребители, като същевременно отговаря безусловно на изискванията за безопасност и околна среда.

Системата за управление на качеството на транспортните услуги е набор от управленски мерки, методи и средства, насочени към установяване, осигуряване и поддържане на високо качество на предоставяните услуги, базирани на принципите на международните стандарти. Те се основават на осем принципа - основните правила, които трябва да ръководят организацията на управленско и оперативно ниво. Значението на принципа на ориентация към клиента в работата на едно предприятие е пряко свързано с оценката на конкурентоспособността на предлаганите на пазара услуги. В конкурентна среда е необходимо всеки работещ в системата на железопътния транспорт да разбере значението на исканията на потребителите и да се разработят адаптивни технологии за бърза реакция на възникващи искания.

Анализирайки процеса на взаимодействие, има няколко възможности за предприятията да постигнат конкурентни предимства на предоставяните услуги:

- способността да осигури своята пазарна позиция с уникален проект за продажби, който благоприятно го отличава от продуктите на конкурентни предприятия за дълго време;

- съсредоточаването му върху специфичните нужди на клиента, което дава възможност да се облагодетелства целевата група потребители;

- нивото на качеството на продукта по отношение на основните параметри на качеството, надвишаващо продуктите на конкурентите.

Несъмнено както потребителите, така и доставчиците имат различни виждания за процеса на създаване на качествена услуга: за потребителя е важно да се придържа към принципа „високо качество - ниска цена“, а доставчикът - да получи максимално възможните ползи и предимства над конкуренти.

Ориентацията на съвременната система за качество към задоволяване на изискванията на потребителите определя степента на оптималност в управлението на качеството, поради което изглежда необходимо да се проучи подробно състоянието на съществуващата система за управление на качеството в Българският железопътен транспорт.

II. ОСНОВНИ ФАКТОРИ ОКАЗВАЩИ ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ РАЗВИТИЕТО НА ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ

Текущото състояние на системата за управление на качеството показва намаляване на обема на трафика, на фона на влошаване на потребителските свойства и нарастване на неудовлетвореността на клиентите от услугите на българските железници.

Може да се твърди, че управлението на качеството в транспортното обслужване се осъществява чрез контрол и въвеждане на определени показатели, основните от които са:

- безопасност на транспорта - набор от организационни и технически мерки, насочени към намаляване на вероятността от възникване на заплахи за живота и здравето на пътниците, безопасността на превозваните стоки, безопасността на инфраструктурните съоръжения;

- своевременност на превоз на пътници и доставка на стоки - превоз на пътници в съответствие с обявения график, договор или други установени изисквания за времето на движение на превозните средства;

- безопасност на багажа и товара - превоз на товари и багаж без загуба, повреда, загуба и замърсяване;
- услуга - комбинация от качество и времеемкост при изготвяне на транспортни документи, продажба на билети, експлоатация на терминали);
- комфорт, удобство на самото пътуване - скорост, удобство, контрол на климата, кетъринг, обслужване;
- информационни услуги, включително предоставяне на комуникационни услуги - един от основните показатели за качеството на транспортните услуги в момента.

Като цяло качеството на услугата за потребителите на услуги се характеризира преди всичко с продължителността на цикъла на услугата, която се измерва от началната точка до крайната точка на превоз.

Транспортът като основна стопанска дейност в съвременните условия е немислим без развитието на икономиката и придвижването на хората. Чрез транспорта се осъществява връзка между отделните части на териториите вътре в държавите и между държавите, извършва се превоз на различни по характер товари и пътници.

В железопътния отрасъл не се добиват обработват и преработват суровини и не се произвеждат нови продукти. Железопътният транспорт спомага за осъществяване на връзки между отделни производители, производители и потребители на материални блага, както и между хората. Развитието на железопътния транспорт се влияе от множество фактори. Като обслужващ отрасъл той е в пряка зависимост от икономически, социално демографски, политически, екологични фактори с различен обхват на действие, които взаимодействат по между си и най-често имат разнопосочен ефект.

Обществено икономическите фактори, които оказват влияние върху териториалното разположение на производствените мощности, персонала, основни градски центрове и развитието на селищната мрежа, външно търговските връзки и други се допълват от демографската ситуация в страната. В последните години поради намаляване на пътуванията на гражданите са прекъснати или силно разредени транспортните връзки между редица селища, поради значителното намаляване на пътниците се закриват разделните постове, спирки и малки гари.

Друг фактор е значителното влияние на политиката в областта на железопътния транспорт. Съгласно Директива (ЕС) 2016/798 на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2016 година относно безопасността на железопътния транспорт, всяка страна членка на Европейския съюз гарантира осигуряването на безопасност в железопътния транспорт и повишаване на нейното ниво. В съответствие на развитието на законодателството в общността и научно-техническия прогрес за целта е създадена Европейската железопътна агенция (ERA), чиято основна задача е да разработи техническите спецификации за оперативна съвместимост (ТСОС) и съгласуваните подходи за безопасност в железопътния транспорт като по този начин тя съдейства за разрастването и развитието на превоза на хора и товари. За решаването на тези задачи са разработени общи методи за безопасност (ОБМ), които повишават нивото на безопасност в железопътния транспорт и показват нейната жизнеспособност и стабилност.

На национално ниво изискванията се определят от Закона за железопътния транспорт, които определя условията и реда за изграждане, поддържане, развитие и експлоатация на железопътната инфраструктура, изискванията за безопасност и оперативна съвместимост, както и взаимоотношенията между превозвачи и клиенти при предоставяне на железопътни превозни услуги.[4]

III. ОСНОВНИ АСПЕКТИ НА РИСКА В ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ

Рискът представлява комбинация от възможности от поява на вреда, както и тежестта на тази вреда. Той може да бъде индивидуален – когато е свързан само с един човек и обществен (колективен) – средният риск на приравнените смъртни случаи годишно, настъпили по железопътните линии. Управлението на риска е изключително важна област от управлението на транспортната система. Разглеждането на железопътната системата като комплексна адаптационна система със свои специфични характеристики, функционираща в турбулентна среда, поражда редица особености при управлението на риска в нея.

Всички железопътни предприятия, управители на инфраструктура и структури, които отговарят за поддръжката, следва да гарантират, че техните изпълнители и другите страни прилагат мерки за контрол на риска. За тази цел всяко железопътно предприятие, управител на инфраструктура и структура, отговаряща за поддръжката, следва да прилага методите за наблюдение, съдържащи се в общите методи за безопасност („ОМБ“). Техните изпълнители следва да прилагат тази процедура чрез договорни споразумения. Предвид това че тези споразумения са съществена част от системата за управление на безопасността на железопътните предприятия и управителите на инфраструктура, железопътните предприятия и управителите на инфраструктура следва да оповестяват своите договорености по искане на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз („Агенцията“), създадена с Регламент (ЕС) 2016/796 на Европейския парламент и на Съвета или националния орган по безопасността в контекста на дейностите по надзора.[3]

За да се даде възможност за взаимно признаване на резултатите и да се гарантира поддържането на достигнатите равнища на безопасност в железопътната система се съгласува процедура по оценка на риска. Процесът на оценка на риска преминава през няколко етапа:

- развитие на проекта – на този етап се уточняват и разработват критериите, по които ще се извършва оценката и те включват стандарти за проектиране на съответната инфраструктура съобразени с ОБМ;
- определяне на опасностите – на този етап се оценява натрупания предишен опит в разглежданата област, както и новите изследвания извършвани в тази насока;
- оценка на риска – извършва се статистическа оценка на аварията и злополуките получени през определен минал период, на която основа се изработва така наречения модел на злополуките с влака;
- преглед на проекта за безопасност – по време на този етап се извършва проверка на проекта, докато е все още в етап на проектиране и се нанасят нужните корекции;
- осъществяване на самия проект – в този етап се надграждат критериите за безопасност.

Тук следва да отбележим, че предметът на нашето изследване ще обхваща само така наречения „чист риск“, който винаги е свързан само с отрицателни последици, за разлика от спекулативния риск, при който могат да възникнат както щети, така и изгоди. В рамките на „чистия риск“ може да се говори за подразделения предвид общите условия и източника му, като за постигането на поставената цел се решават следните задачи:

- изследване на същността и особеностите на комплексните системи, специфичните им свойства и видове;
- обзор и анализ на съществуващите методи и техники за оценка и анализ на риска;
- изследване на възникването и развитието на железопътната система в Република България;

- изследване на структурата на железопътната система у нас и взаимодействията в нея;
- изследване на тенденциите в развитието на безопасността и общите показатели за безопасност в железопътния транспорт на България;
- обзор на стратегиите, нормативните изисквания и инициативи по подобряване на безопасността в системата на железопътния транспорт у нас;
- изучаване и анализиране на чуждия опит в областта на управлението на риска в железопътните системи;
- разработване на насоки за усъвършенстване на управлението на риска при базови компоненти на железопътната система на нашата страна;
- разработване на методика за управление на риска във фирма железопътен превозвач и нейното апробиране;
- разработване на доклад по безопасност при въвеждане в експлоатация на подвижен състав.
- организационно-обществен риск, т.е. риск чийто източник са хората, като индивиди, организации или обществени процеси;
- природно-естествен и екологически риск, предизвикван от общите природни условия и техните промени;

Влаковите системи за контрол и сигнализация имат изключително важна роля за осигуряването на безопасността на железопътния транспорт. В тази връзка внедряването на Европейската система за управление на железопътното движение (ERTMS) по железопътната мрежа, съставлява важен принос за подобряването на нивата на безопасност.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При изпълнение на своите функции и отговорности, управителите на инфраструктура и железопътните предприятия следва да прилагат система за управление на безопасността, която отговаря на изискванията на Европейския съюз и съдържаща общи елементи.

Необходимостта от Железопътния транспорт определя критериите за мониторинг и оценка за качеството на услугите за ефективна защита на обществения интерес. Нещо повече, с прилагането на определени модели се създават механизми за разработване и оптимизиране на услугите в железопътната система. Моделите се състоят от качествени и количествени променливи от гледна точка на нивото на качеството на транспортните услуги. Най-ефективният начин за постигане на добри резултати е свързан с разбирането на процеса и последващото подобрене, като се фокусират върху различните инструменти за управление на качеството. Условията на взаимно свързване в железопътна среда заедно генерират положително взаимодействие.

Чрез своите процеси системата за управление на безопасността следва да гарантира, че към човешките способности и ограничения, както и към факторите, които оказват влияние върху човешките действия, се подхожда чрез прилагане на знания за човешките фактори и използване на признати методи.

Оптимизацията на процесите, както и непрекъснатото подобряване на експертния опит на персонала, улеснява справянето с глобалните промени. В рамките на тези процеси е също така важно да се подобрят познанията за изискванията на клиентите, използването не само на субективни, но и на особено обективни данни и особено използването на статистически анализи за постигане на успех в транспортната компания.

ЛИТЕРАТУРА:

- [1] Европейска комисия. Транспорт // https://ec.europa.eu/info/topics/transport_bg [посетен на 18.06.2021г.]
- [2] Димитров, Димитър, Ердоан ХАДЖИЕВ, Георги ЦАНКОВ. Безопасност и здраве при работа в транспорта – тенденции и насоки за развитие на професионалното обучение // <https://otgovori.info/bzr-transport/> [посетен на 18.06.2021г.]
- [3] Директива (ЕС) 2016/798 на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2016 г. относно безопасността на железопътния транспорт// <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0798&qid=1624020283879&from=BG>
- [4] Народно събрание. Закон за железопътния транспорт. // Държавен вестник; бр. 97 от 28 Ноември 2000 г. // <https://lex.bg/en/laws/ldoc/2134950912>
- [5] Национален статистически институт // <https://www.nsi.bg> [посетен на 19.06.2021г.]
- [6] Николов, Васко Р. ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ ВЪРХУ БЕЗОПАСНОСТТА В ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ. ДП „НАЦИОНАЛНА КОМПАНИЯ ЖЕЛЕЗОПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА” СОФИЯ, БЪЛГАРИЯ // http://mech-ing.com/journal/Archive/2010/8-9/18_23.nikolov.tm.10.pdf

ASPECTS OF QUALITY MANAGEMENT OF RAILWAY TRANSPORT SERVICES

Diana Dragieva
diqna_dragieva@abv.bg

Todor Kableshkov University of Transport
Sofia, 158 Geo Milev Str.158
THE REPUBLIC OF BULGARIA

Key words: rail transport, risk, quality, safety

Abstract: Transport is studied from the standpoint of a systematic approach. This implies considering transport as a large and complex system. This approach allows for extensive use of the achievements of modern science. Increasing the efficiency of management and the overall functioning of transport systems in modern conditions is impossible without in-depth theoretical and practical knowledge. One of the main tasks to be solved at the present stage is the complex disclosure of the problematic situation in the large economic systems. In today's economy more and more often used terms such as "total quality" or "organizational excellence". This trend is expressed by many organizations around the world, and in recent years in Bulgaria, which build their structure and management in such a way as to meet the challenges posed by the modern market, and which are expressed in the concept of "quality". Developing a methodological model and methodology for risk management, taking into account the specificities of the studied system would contribute to the improvement of risk management in the railway system of the Republic of Bulgaria.