

І.В. Сидоренко, асистент

Чернігівський державний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОГО КОМПЛЕКСУ РЕГІОНУ

Постановка проблеми. Транспортна галузь є однією з найважливіших галузей національної економіки, ефективне функціонування якої є необхідною умовою стабілізації економіки, розвитку зовнішньоторговельної діяльності, задоволення потреб населення і суспільного виробництва у перевезеннях, захисту економічних інтересів України. Формування ринку транспортних послуг поява та посилення конкуренції між підприємствами транспорту вимагають від транспортних підприємств спрямувати свою комерційну та виробничу діяльність на вивчення, аналіз і задоволення потреб суспільства у всіх видах транспортних послуг належної якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження питання якості транспортних послуг присвячені роботи багатьох вчених. Теоретичні основи управління якістю транспортних послуг приведені й висвітлені в роботах зарубіжних і вітчизняних вчених: Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, Г. Тагуті, Дж. Харрінгтона, Л.М. Бадалова, А.В. Глічева, Ю. Адлера, Р. Бичківського, Ю. Джерелюк, С. Ільєнкової, Л. Калиновської, П. Калити, Н. Рибалко, О. Чалої, Л. Траченко та ін. Такі науковці як Є. Запорожець, Р. Мерхежа, В. Пасічник, Н. Шматко та ін. займалися питаннями формування умов та забезпечення якості транспортних послуг.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз літературних джерел показав, що накопичені теоретичні та практичні рекомендації щодо управління якістю транспортних послуг вимагають подальших досліджень умов та факторів, які визначають якість транспортних послуг.

Мета даної роботи є визначення складових якості транспортних послуг, принципів їх формування та факторів, які впливають на якість транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу. У сучасній економічній літературі під транспортною послугою найчастіше розуміється переміщення вантажів і пасажирів. Проте транспортна послуга крім власне процесу перевезення, як безпосереднього переміщення вантажу або пасажирів транспортним засобом, містить у собі і інші операції та роботи, що не входять до складу транспортного перевізного процесу, але пов'язані з його підготовкою та здійсненням, такі як складські операції, вантажно-розвантажувальні роботи, експедирування та ін. Транспортні послуги, як і будь-яка послуга, мають свої особливості:

– транспорт не виробляє нового товару чи продукту, але саме завдяки їх переміщенню з одного місця в інше забезпечується продовження процесу виробництва та обігу, має місце кінцеве споживання вироблених товарів. Переміщення товарів, продукції з місця виробництва до місця споживання і є тією споживчою вартістю, яку створює транспорт, його транспортні послуги;

– реалізація транспортних послуг виражається в тому корисному ефекті, який не може виникати, зберігатися і реалізовуватися у відриві від транспорту. Разом з тим виробництво транспортних послуг не відривне від їх споживання. Транспортні послуги задовольняють потреби в момент свого прояву, тобто створення таких послуг збігається з їх споживанням;

– транспорт займає особливе місце в міжнародному товарообігу. З одного боку, він є необхідною умовою здійснення міжнародного поділу праці, зовнішньоекономічних зв'язків. З другого – транспортна індустрія виступає на світових ринках експортером своєї продукції – транспортних послуг.

Враховуючи особливості, які притаманні транспортним послугам, критеріями якості транспортного обслуговування визначені такі: ритмічність, регулярність і швидкість перевезень пасажирів та доставки вантажів, безпека поїздки, комфортабельність на шляху прямування і на вокзалах, зручність при придбанні квитка, зручність часу відправлення і прибуття поїздів, відповідність послуги і сервісу встановленим вимогам, поведіння транспортних працівників відносно запитів пасажирів, ефективність та надійність доставки вантажів.

Поряд з критеріями якості розглянемо фактори, які впливають на якість транспортних послуг: економічні, організаційні та технічні.

До економічних факторів, які формують якість транспортного обслуговування відносяться: ціна, яка визначається собівартістю, заробітною платою працівників, рівнем витрат на технічне обслуговування і ремонт та ін. В умовах ринкової економіки економічні фактори дуже важливі тому що їм одночасно властиві контрольно-аналітичні і стимулюючі властивості. В той же час ціна є складовою конкурентоспроможності транспортних послуг.

Організаційними факторами, що впливають на якість транспортних послуг виступають: ритмічність, безпека руху, культура парці та ін.

Технічні фактори – це перш за все технічний та техніко-економічний рівень матеріальної бази, засоби експлуатації і ремонту, якість нового обладнання, які визначають рівень комфорту, швидкість перевезень.

Управління якістю транспортними послугами повинно базуватися на комплексному підході з врахуванням всіх факторів та особливостей даних послуг.

При цьому під якістю транспортної послуги розуміють сукупність найбільш істотних їх властивостей (для транспортного виробництва – критеріїв), які обумовлюють ступінь придатності й можливості послуги до задоволення певних потреб у відповідності до їх призначення. Від рівня якості транспортної послуги залежить конкурентоспроможність транспортної галузі, її привабливість для споживачів та інвесторів.

Висновки. Отже специфіка транспортних послуг пов'язана з тим, що транспорт не міняє складу обсягу товару, а лише додає певну вартість. Як і будь-який вид послуги, транспортні послуги виробляються та споживаються одночасно. Тому для підвищення якості транспортних послуг необхідно враховувати всі особливості технологічного процесу перевезень, фактори, які впливають на неї та дотримуватись комплексного підходу до процесу управління якістю. Підвищення якості перевізного процесу дасть можливість транспортній галузі стати конкурентоспроможною на вітчизняному і зарубіжному ринках, стати основною рушійною силою економічного зростання України.

Список використаних джерел

1. Жердев М.Д., Мирошніченко Ю.В. Вплив якості транспортного обслуговування на попит споживачів транспортних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/vetp/2010_29/10gmdfef.pdf

2. Курчерук Г. Аналіз забезпечення рівня якості транспортних послуг залізничним транспортом. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Znpdetut_eiu/2011_118_1/Kucheruk.pdf