

**В.В.Біліченко  
А.В. Свершок**

## **ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ТА АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ФАКТОРІВ, ЯКІ НА НЕЇ ВПЛИВАЮТЬ**

Вінницький національний технічний університет

### ***Анотація***

*В даній статті визначено поняття якості пасажирських транспортних послуг та виконано загальний аналіз основних факторів, які впливають на формування ефективних систем управління якістю таких послуг на підприємствах транспорту.*

**Ключові слова:** якість, пасажирська транспортна послуга, управління, розвиток, ефективність, керівництво транспортним підприємством.

### ***Abstract***

*This article defines the concept of quality of transport services and performs a general analysis of the main factors that influence the formation of effective systems of quality management of services at transport enterprises.*

**Key words:** quality, transport service, management, development, efficiency, management of the transport enterprise.

### **Вступ**

Дослідження проблем управління якістю пасажирських перевезень на транспортних підприємствах обумовлює необхідність вивчення поняття «якість» як теоретичної категорії - встановлення його аспектів, способів і особливостей формування, основних етапів еволюції, а також зв'язку з вимогами споживачів, складових елементів, тобто сутності і структури.

Якість належить до найбільш містких, складних, універсальних категорій, що мають безліч аспектів, особливостей, а отже, теоретичних підходів до визначення сутності.

### **Основна частина**

Складність визначення категорії «якість пасажирської транспортної послуги» визначається особливостями продукції транспорту, дослідження яких дозволило виділити такі риси:

1. Процес виробництва і споживання будь-якої транспортної послуги співпадає в часі і просторі. Отже, продукція пасажирського транспорту виготовляється та споживається одночасно. Індивідуальні витрати транспорту на конкретному напрямі можуть розглядатися як суспільно необхідні витрати праці на транспортування за суспільно-нормальних умов. Виробничі відносини конкретизуються в середині міжгалузевого комплексу з виробництва і надання споживачеві (пасажирові) кінцевого продукту - перевезення. Таким чином, якість виражає кінцевий результат діяльності, а кінцева якість залежить від роботи на кожному етапі транспортного виробництва.

2. Якість пасажирської транспортної послуги обумовлює стійкий зв'язок між перевізником і пасажиром (клієнтом), при якому пасажир визначає (підтверджує) рівень якості послуги за допомогою власних споживчих оцінок у вартісній формі або безпосередніх властивостей наданої йому послуги. Таким чином, виникає зворотний зв'язок між клієнтом і перевізником: клієнт впливає на якість і обсяг перевезень, пред'являючи попит не на будь-яку послугу, а лише на ту, яка відповідає його потребам. Оцінка, що дається в ході споживання послуги є її економічним регулятором.

Крім того, якість пасажирської транспортної послуги пов'язана з основними ринковими цілями діяльності системи пасажирського транспорту. Підвищення якості є одним з найважливіших чинників збільшення прибутковості пасажирського транспорту. Внаслідок аналізу, підтверджується взаємозв'язок категорії «якість послуги» з іншими ринковими категоріями, очевидні такі закономірності:

1) Збільшення обсягу перевезень, зниження собівартості і експлуатаційних витрат, використання маркетингу дозволяє визначити потреби клієнта, що позитивно позначається на стані галузі в цілому.

2) Якість пасажирської транспортної послуги повинна враховуватися при розробці графіків руху громадського транспорту.

Таким чином, саме процес надання послуг створює бажаний результат, а перевезення вважається основним видом транспортних послуг.

Особливості транспортної діяльності з точки зору надання якісних послуг зводяться до таких положень:

- транспортні послуги не можуть існувати поза процесом їх надання (тобто вони не можуть накопичуватися);

- продаж транспортних послуг - це, фактично, продаж результатів процесу праці, тому якість транспортних послуг визначається якістю самого процесу праці;

- пасажирські транспортні послуги є конкретною споживчою вартістю тільки в певний час і в конкретному місці або напрямі, що істотно обмежує можливість їх замін на ринку послуг;

- якісні послуги пасажирського транспорту належать до послуг, що завершують і/або передують процесу матеріального виробництва.

Сучасні умови вимагають від перевізників забезпечувати скорочення часу на перевезення, підвищення рівня сервісу. У цілому це означає рух назустріч споживачеві транспортних послуг. Така ситуація виражається в наданні різних нетрадиційних і додаткових послуг, а також у широкомасштабному використанні новітніх досягнень у галузі комунікації й інформатизації. Якісне надання перевізниками нових додаткових послуг дозволяє розширити коло їхньої клієнтури, збільшити прибуток, полегшує й прискорює впровадження нових транспортних технологій, підвищує стабільність і міцність зв'язків на ринку пасажирських транспортних послуг.

Таким чином, поняття «якісна транспортна послуга» починає широко використовуватися в практиці організації і планування роботи громадського транспорту.

Дослідження й аналіз проблеми якості транспортного обслуговування споживачів транспортних послуг дозволив визначити основні фактори, що забезпечують якість надання таких послуг, а також показав, що в основі існуючих концепцій обслуговування лежить судження, що високий рівень якості обслуговування споживачів транспортних послуг досягається за умови забезпечення комплексного обслуговування, тобто, чим більше послуг буде надано споживачам, тим вищим буде рівень якості обслуговування.

Відповідно до стандарту ISO 8402-86 якість послуг визначається як сукупність властивостей і характеристик послуги, її здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

Основними проблемами транспортних підприємств, що стосуються внутрішніх факторів, які впливають на якість:

1) Невелика чисельність персоналу. Значна кількість підприємств транспортної галузі належить до малих підприємств, вони мають відповідну чисельність і управління зазвичай здійснюється на основі взаємозамінності і сполучення виконуваних функцій (рис.1.1). За таких умов істотні вимоги ставляться до управлінського персоналу, до знань і умінь у різних галузях менеджменту і до навичок делегування своїх повноважень.

З одного боку, такі підприємства відрізняються динамізмом і мобільністю, що забезпечує їм більш сприятливі можливості для проведення інновацій, для внутрішніх комунікацій і оперативного прийняття рішень. З іншого боку, рішення цілого ряду управлінських задач для невеликої фірми є складним і проблематичним, наприклад, проведення маркетингових досліджень, розробка і реалізація логістичних операцій, впровадження систем управління якістю (міжнародні стандарти ISO).



Рисунок 1.1 – Структура транспортної галузі

Основними варіантами подолання труднощів і недоліків, обумовлених незначною чисельністю персоналу малого транспортного підприємства, є:

- організація роботи в режимі управлінської команди;
- партнерство з іншими, у тому числі більшими фірмами, шляхом установаження договірних відносин, а також входженням до складу інтеграційних комплексів і стратегічних союзів;
- залучення консультантів для вирішення ряду управлінських робіт;
- розвиток фірми, у тому числі укрупнення чисельності і набуття статусу середнього чи великого підприємства.

2. Недостатня гнучкість і пристосованість управління до нових умов господарювання. Значна частина підприємств громадського транспорту повільно адаптує свою систему управління до нових умов господарювання, змін вимог, що надходять із зовнішнього середовища. На таких підприємствах в основному застосовується лінійно-функціональне управління, орієнтоване на традиційний поділ праці і переважно виконання поточних операцій. Практично не використовуються принципи програмно-цільового планування і проблемно-орієнтованого керування, перехід до якого найбільш складний для середніх і великих транспортних підприємств, що відрізняються низьким рівнем інноваційної активності. Труднощі застосування цієї форми управління обумовлені недостатнім відпрацюванням її методичного забезпечення у сфері обслуговування. Ключове положення проблемно-орієнтованого підходу до керування, що полягає у випередженні виникаючих проблем і, відповідно, у перспективних управлінських рішеннях, що дозволяють випередити конкурентів, як правило, реалізується лише окремими керівниками на інтуїтивній основі.

Надмірна жорсткість управлінських структур підприємств транспорту (великих і середніх) може стати гальмом для впровадження нових методів управління. Система керування таких фірм має бути перебудована шляхом упровадження гнучких організаційних структур, які здатні адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі. Практично це можна реалізувати через створення матричних структур управління, які є адекватною формою організаційного закріплення відповідальності за виконання відповідних цільових чи програмних, доведених до кінцевого результату процесів.

3. Низька управлінська компетенція керівників і фахівців. Ця проблема стоїть досить гостро в різних галузях вітчизняної економіки і, природно, не може обійти сферу пасажирського транспорту. Тут варто враховувати і те, що підприємства, що належать до сфери вітчизняного транспорту, не належать до категорії над прибуткових підприємств, тому кращі керівники при виборі шляхів своєї кар'єри не завжди віддають перевагу даній сфері.

Недолік управлінської компетентності керівників підтверджується, наприклад, результатами соціологічних досліджень, за результати яких, 60% керівників ні за яких умов (зокрема й повної відсутності попиту на продукцію) не стали б змінювати спеціалізацію діяльності своїх підприємств. Ці керівники упевнені в тому, що основним методом боротьби з конкуренцією імпортерів товаровиробників є збільшення митних зборів. І лише 5% з них змогли досить виразно пояснити, навіщо підприємству потрібна служба маркетингу і які її основні функції.

Низька управлінська компетентність керівного персоналу призводить до того, що на підприємствах транспортної галузі відсутні чи неналежним чином виконуються такі функції, як:

- маркетинг (у першу чергу пошуковий);

- управління логістичними операціями;
- організація управління (на системній основі);
- управління персоналом (з використанням сучасних персональних технологій);
- менеджмент якості продукції (на основі сучасних підходів до керування якістю);
- стратегічне планування і управління розвитком фірми;
- управління фінансовими потоками, аналіз фінансових втрат.

4. Недостатнє забезпечення управління. Тут варто виділити кілька проблем, пов'язаних із різними видами забезпечення. По-перше, присутні очевидні недоліки в системах інформаційного забезпечення управління (надлишок непотрібної інформації, помилкова чи застаріла інформація, невідповідність інформаційної бази задачам управління).

По-друге, відбуваються очевидні втрати, пов'язані з недосконалим механізмом внутрішнього організаційного управління (нераціональний розподіл функцій, неоптимальна побудова організаційної структури, неефективні управлінські рішення).

По-третє, недостатня ефективність (практична корисність) використовуваних регламентів діяльності.

Аналіз компонентів якості пасажирських транспортних послуг зумовив розгляд умов і чинників, що забезпечують організацію процесу планування, виробництва та надання послуг, усунення недоліків та розробку довготермінових планів, які є сукупністю аспектів якості послуг:

1. Якість планування і розробки послуг. Ступінь відповідності послуг потребам ринку, технічним умовам підприємства, що передбачає використання керівництвом стратегії і тактики при аналізі результатів вивчення ринку, очікуваного рівня попиту на послуги, передбачає визначення рівня якості послуг.

2. Якість виробництва та надання послуг. Процес втілення запланованої якості у кінцеві послуги, що передбачає проектування технологічних процесів, шляхів контролю, навчання персоналу, що гарантує ступінь відповідності послуг необхідним вимогам або можливість поліпшити показники якості.

3. Якість усунення недоліків. Ступінь безпомилковості при наданні послуг, що передбачає заходи з надання послуг та дотримання шляхів надання послуг, що передбачені планом, проведення заходів з технічного обслуговування у випадку невідповідності послуг вимогам якості, а також збір інформації стосовно якості наданих послуг, виявлення шляхів поліпшення якості, внесення змін у процес надання послуг.

4. Якість розробки довготермінових планів. Ступінь ефективного надання послуг і забезпечення довготривалого попиту споживачів, що передбачає розробку стратегічних цілей, політики та задач в напрямку розвитку послуги з метою забезпечення їх ефективного функціонування, задоволення вимог споживачів, зменшення витрат та ріст економічного ефекту.

## **Висновки**

Критерії якості – основні показники властивостей послуг, які формують уявлення споживачів про якість наданих послуг і є основою для визначення ступеню їх задоволення наданими послугами.

Вимоги стосовно якісних транспортних послуг у споживачів безпосередньо впливають з їхніх потреб. Потреби споживачів досить чітко обумовлюються і вони повинні бути задоволені швидко, а іноді й моментально. У більшості випадків, не задоволена у відповідний час потреба стає непотрібною для споживача, тобто попит на транспортні послуги має чітко визначений змінний характер.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. / Г.Ю. Кучерук. – К.: ДЕГУТ, 2011. – 208 с.
2. Міротін Л.Б. Організація комерційної роботи на автомобільному транспорті. / Л.Б. Міротін. - М.: АОЗТ «ЭКМИ», 1997. - 311 с.
3. Топольницький О.Г. Аналіз, оцінка та моніторинг якості і ефективності роботи підприємства. Методичний посібник. / О.Г. Топольницький – К.: Держспоживстандарт України, 2003.

**Біліченко Віктор Вікторович** – доктор технічних наук, професор, заслужений діяч науки і техніки України, академік транспортної академії України, відмінник освіти України, завідувач кафедри автомобілів та транспортного менеджменту Вінницького національного технічного університету, e-mail [bilichenko.v@gmail.com](mailto:bilichenko.v@gmail.com)

**Свершок Антон Васильович** – аспірант кафедри «Автомобілів та транспортного менеджменту», факультет машинобудування та транспорту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [1at.13b.svershok@gmail.com](mailto:1at.13b.svershok@gmail.com)

**Bilichenko Viktor** - Doctor of Technical Sciences, Professor, Honored Worker of Science and Technology of Ukraine, Academician of the Transport Academy of Ukraine, Excellence in Education in Ukraine, Head of the Department of Automobile and Transport Management of Vinnytsia National Technical University.

**Svershok Anton** - Ph.D student of «Automobile and transport management» department, faculty of Engineering and Transport, Vinnytsia national technical university, Vinnytsia.