

ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

В статті досліджено проблемні аспекти оцінки якості транспортного обслуговування залізничного транспорту України.

Ключові слова: залізничний транспорт, якість послуг, вартість.

В статье исследованные проблемные аспекты оценки качества транспортного обслуживания железнодорожного транспорта Украины

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, качество, стоимость.

The article explored the problematic aspects of the quality of transport services Railway Transport of Ukraine.

Key words: railway transport, quality, value.

Постановка проблеми.

Якість і вартість транспортного обслуговування галузей економіки і населення в ринкових умовах визначають положення і ефективність роботи кожного виду транспорту на транспортному ринку в умовах конкуренції. Вибір виду транспорту, як правило, здійснюється за критерієм якості. Якість перевезень характеризує ступінь суспільної корисності продукції і послуг транспорту. Якісні показники роботи транспорту найбільш повно характеризують ефективність його роботи. Різним видам транспорту характерна різна якість обслуговування пасажирів. Кожний вид транспорту має свої особливості і загальні показники для стандартів якості транспортного обслуговування населення.

Вимога до якості транспортного обслуговування зазвичай виражається через особисті потреби окремих споживачів. Сукупність транспортних послуг, необхідних для задоволення даних потреб, і складає їх стандарти якості. Виходячи з цього, стандарти якості транспортних послуг в окремій мірі залежить від вимог споживачів і умов та результатів організації перевізного процесу.

Впровадження систем управління якістю на залізничному транспорті передбачено наказом Міністерства транспорту України від 20.01.2004 р. №18 «Про організацію сертифікації систем управління якістю на підприємствах і в організаціях галузі залізничного транспорту України та пов'язаних з ним видів діяльності».

Аналіз основних джерел.

Проблема управління якістю розглядаються широко в наукових працях закордонних [5] і вітчизняних учених-економістів [1,2].

На якість продукції впливає значна кількість факторів, що діють як самостійно, так у взаємозв'язку між собою. У літературі [3] усі фактори, що впливають на якість транспортної продукції поділяють на внутрішні та зовнішні. До зовнішніх факторів відносять: забезпечення надання послуг, зручності користування, безперервність, доступність, тривалість, а до

внутрішніх – можливість здійснення послуг, надійність, можливість зберігання.

Зовнішніми факторами є ті, котрими визначають якості послуг з боку користувачів, тобто вантажовідправників та пасажирів. Внутрішні фактори пов'язані з технічним забезпеченням і дозволяють за технічними параметрами оцінити фактичну якість стандартів послуг.

Наприклад, найважливішими загальними показниками якості пасажирських перевезень на транспорті є наступні:

- безпека проїзду пасажирів;
- регулярність перевезень і зручність розкладу руху транспортних засобів;
- швидкість перевезень пасажирів, яка обумовлює час, який витрачається пасажирами на поїздку, характеризується виконанням графіків і розкладів руху поїздів;
- умови перевезень пасажирів, культура їх обслуговування на вокзалах і в портах (зали очікування, каси продажу квитків), в поїздах, судах, автобусах, літаках (комфорт, сервіс, санітарні умови, поважливе ставлення персоналу, організація харчування, культура та інше).

Мета статті.

У своїй статті автор намагається дослідити основні проблемні аспекти оцінки якості транспортного обслуговування: забезпечити високу якість пасажирських перевезень – це значить, в повній мірі враховувати інтереси користувачів послуг, збільшити об'ємні показники транспортної роботи, а також доходи залізниць.

Викладення основного матеріалу. Для більш детального аналізу якості транспортного обслуговування населення використовується більш широке коло показників якості пасажирських перевезень, які можна розділити на чотири групи:

- показники транспортного забезпечення;
- показники якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів;
- показники якості продукції транспорту;
- показники якості транспортної роботи.

Перша група показників якості транспортного забезпечення населення держави і її регіонів характеризує відношення загальної експлуатаційної довжини мережі пасажирських шляхів сполучення $L_{i\grave{a}\grave{n}}^{\grave{a}}$ до площі території S , чисельності жителів N_e і добутку SN_e :

$$d_S^{i\grave{a}\grave{n}} = L_{i\grave{a}\grave{n}}^{\grave{a}} / S; d_N^{i\grave{a}\grave{n}} = L_{i\grave{a}\grave{n}}^{\grave{a}} / N_e; d_{SN}^{i\grave{a}\grave{n}} = L_{i\grave{a}\grave{n}}^{\grave{a}} / \sqrt{SN_e}. \quad (1)$$

Але довжина мережі не дає вичерпної інформації про транспортну забезпеченість тому, що провізна спроможність різних видів транспорту при

однаковій довжині мережі може різко відрізнятись. Тому з метою більшого співставлення наведених показників пропонується визначати такі показники:

$$\begin{aligned} \tau_{S_1}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \sum N_{i\hat{a}\hat{n}} / S; \quad \tau_{N_1}^{i\hat{a}\hat{n}} = \sum N_{i\hat{a}\hat{n}} / N_{\alpha}; \\ \tau_{SN_1}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \sum N_{i\hat{a}\hat{n}} / \sqrt{SN_{\alpha}}; \end{aligned} \quad (2)$$

$$\begin{aligned} \tau_{S_2}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \sum NI_{i\hat{a}\hat{n}} / S; \quad \tau_{N_2}^{i\hat{a}\hat{n}} = \sum NI_{i\hat{a}\hat{n}} / N_{\alpha}; \\ \tau_{SN_2}^{nac} &= \sum NI_{nac} / \sqrt{SN_{\text{жс}}}, \end{aligned} \quad (3)$$

де $\sum N_{i\hat{a}\hat{n}}$, $\sum NI_{i\hat{a}\hat{n}}$ - фактична або максимально можлива річна кількість відповідно відправлених (перевезених) пасажирів і виконаних пасажиро-кілометрів.

Різні види пасажирського транспорту перевозять різну кількість пасажирів з різною оплатою перевезень по тарифу, що визначає різну величину питомих транспортних витрат населення $C^{i\hat{a}\hat{n}}$ (або доходів транспорту від пасажирських перевезень). Тому пропонується застосовувати наступні відносні показники:

$$\begin{aligned} C_S^{i\hat{a}\hat{n}} &= \sum \hat{A}_{i\hat{a}\hat{n}} / S; \quad C_N^{i\hat{a}\hat{n}} = \sum \hat{A}_{i\hat{a}\hat{n}} / N_{\alpha}; \\ C_{SN}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \sum \hat{A}_{i\hat{a}\hat{n}} / \sqrt{SN_{\alpha}}, \end{aligned} \quad (4)$$

де $\sum \hat{A}_{i\hat{a}\hat{n}}$ - транспортні витрати населення (доходи транспорту) при пасажирських перевезеннях.

Друга група показників якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів представляє рівень задоволення попиту пасажирів на перевезення, який визначається відношенням фактично виконаних обсягів перевезень $\sum N_{\hat{o}}^{i\hat{a}\hat{n}}$ або пасажирообороту $\sum NI_{\hat{o}}^{i\hat{a}\hat{n}}$ до реально виявленого або планового їх обсягу ($\sum N_{\hat{o}\hat{a}}^{i\hat{a}\hat{n}}$, $\sum N_{i\hat{e}}^{i\hat{a}\hat{n}}$ або $\sum NI_{\hat{o}\hat{a}}^{i\hat{a}\hat{n}}$, $\sum NI_{i\hat{e}}^{i\hat{a}\hat{n}}$):

$$\begin{aligned} k_{\hat{o}\hat{c}\hat{i}}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \frac{\sum N_{\hat{o}}^{i\hat{a}\hat{n}}}{\sum N_{\hat{o}\hat{a}}^{i\hat{a}\hat{n}}} \cdot 100\%; \quad k_{\hat{o}\hat{c}\hat{i}}^{i\hat{a}\hat{n}} = \frac{\sum N_{\hat{o}}^{i\hat{a}\hat{n}}}{\sum N_{i\hat{e}}^{i\hat{a}\hat{n}}} \cdot 100\%; \\ k_{\hat{o}\hat{c}\hat{i}}^{i\hat{a}\hat{n}} &= \frac{\sum NI_{\hat{o}}^{i\hat{a}\hat{n}}}{\sum NI_{\hat{o}\hat{a}}^{i\hat{a}\hat{n}}} \cdot 100\%; \quad k_{\hat{p}\hat{z}\hat{n}}^{nac} = \frac{\sum NI_{\phi}^{nac}}{\sum NI_{nl}^{nac}} \cdot 100\%. \end{aligned} \quad (5)$$

Третя група показників якості продукції транспорту (одночасно характеризує і якість транспортного обслуговування) складає наступні показники:

- час переміщення пасажирів;
- рівень комфорту і зручностей, які надаються під час переміщення;
- дальність переміщення пасажирів;
- ступінь рівномірності, регулярності і ритмічності переміщення в часі пасажирів районами і напрямками мережі шляхів сполучення, вимірюється ступенем виконання графіків і розкладів руху транспортних одиниць.

Четверта група показників якості транспортної роботи передбачає наступні три групи показників:

- показники якості використання перевізних можливостей пасажирського рухомого складу: населеність транспортної одиниці (коефіцієнт використання місткості транспортного засобу); середній склад пасажирського поїзда та інші;
- показники використання рухомого складу в часі: тривалість обороту транспортного засобу, середньодобовий його пробіг;
- узагальнений показник якості використання рухомого складу – його продуктивність.

Інтегральний (комплексний) показник якості пасажирських перевезень необхідно визначати за формулою:

$$k_3^{i\grave{a}n} = \left[1 + \frac{\sum_{i=1}^n \pm \Delta E_i^{i\grave{a}n}}{\sum_{i=1}^n B_{i\grave{a}n}} \right] \cdot 100\%, \quad (6)$$

де $\sum_{i=1}^n \pm \Delta E_i^{i\grave{a}n}$ - сумарний економічний ефект (+) або збиток (-) від зміни

(покращення або погіршення) включених в розрахунок показників якості пасажирського транспорту;

$\sum_{i=1}^n B_{i\grave{a}n}$ - сумарні витрати на фактично виконані або задані обсяги пасажирських перевезень або роботи (пасажирообороту $i=1;2;3;\dots;n$ - кількість прийнятих до розрахунку показників якості пасажирського транспорту).

Використання цього методологічного підходу визначення інтегрального (комплексного) показника якості пасажирських перевезень справедливе для всіх видів транспорту.

Основними принципами в роботі транспорту щодо підвищення якості транспортногo обслуговування пасажирів є наступні:

- робота з підвищення якості обслуговування пасажирів має проводитися постійно всіма працівниками транспортного комплексу;
- робота полягає не лише в здійсненні контролю за якістю перевезень, а має проводитися з удосконаленням тих елементів транспортного процесу, від яких залежить якість;
- виробники рухомого складу і транспортних технічних засобів повинні розвивати партнерські відносини з транспортом у справі забезпечення якості перевезень;
- робота з поліпшення якості транспортних послуг має проводитися у всіх транспортних підрозділах і на всіх рівнях;
- за неякісні перевезення відповідальність повинні нести всі працівники, причетні до таких перевезень.

Висновки.

Щоб здійснити якісне обслуговування пасажирів і забезпечити конкурентоспроможність транспортних залізничних послуг, на вокзалах, у сервісних центрах, необхідно виконувати комплекс операцій:

- досліджувати і виконувати добові пасажиропотоки, особливо у пікові періоди;
- створювати інформаційну базу даних, на основі якої можливо прогнозувати очікувані пасажиропотоки;
- виявляти альтернативні види транспорту.

Успішна розробка і впровадження галузевої системи стандартів і системи управління якістю, безперечно стануть основою високої, якісної за всіма характеристиками, конкурентоспроможності залізничного транспорту України як на внутрішньому, так і на міждержавному і світовому ринках транспортних послуг.

Література

1. *Аксенов И.М.* Основы маркетинга в сфере пассажирских перевозок [Текст]. - К.: КМУГА, 1999. – 185 с.
2. *Макаренко М.В.* Основы управління економічними процесами на залізничному транспорті України. Монографія [Текст]. – К.: КУЕТТ, 2003. - 478 с.
3. *Трихунков М.Ф.* Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность.[Текст] М.: Транспорт. - 1993. – 256 с.
4. *Кочнев Ф.П.* Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте. [Текст] – М.: Транспорт, 1980. – 496 с.
5. *Исикава К.* Японские методы управления качеством [Текст]: Пер. с англ. – М.: Экономика, 1988 – 216 с.