

УДК 331.343.2:006.015.5 (045)

ПАРАМЕТРАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

А. М. Валько

Національний авіаційний університет

pasoshka@ukr.net

Проаналізовано концептуальний підхід у роботі транспортних підприємств згідно з менеджментом якості. Визначено складові якості послуг як продукту діяльності всього підприємства.

Ключові слова: якість, стандарт ISO 9000:2001, кваліметрія, показники якості продукції, транспортні технології, транспортні підприємства.

It is analysed conceptual approach to the transport enterprises work according to quality management. Service quality component is recognized as activity product of an enterprise.

Keywords: quality, standard ISO 9000:2001, qualimetry, product quality indices, transport technologies, transport enterprises.

Вступ

Фахівцям у сфері транспортних технологій і вченим як вітчизняним, так і зарубіжним рекомендують різні підходи до оцінки якості послуг, що надаються транспортними підприємствами та з визначення шляхів його підвищення. Для умов ринку, коли потрібна оцінка по базі безлічі показників, в умовах інтегрального спектра вибору технологій стає складним для використання як сам вибір підходу, так і його застосування.

Актуальність теми

На сьогоднішньому етапі розвитку політичної багатовекторності і євроінтеграційних процесів робиться акцент на якості та ефективності надаваних послуг і вдосконалення їх технологічного процесу, виходячи із забезпечення вимог клієнтів і споживачів до якості обслуговування, що висуває завдання формування системи оцінки рівня даного в транспортно-технологічній сфері.

Постановка проблеми

Рівень сервісного обслуговування транспортних підприємств можна визначити, давши оцінку основним показникам якості послуг. Проблеми формування показників якості послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливістю методичної складності, яка обумовлена тісним, складним і органічно поєднаним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг (постачальниками, суспільством, споживачами і т. д.). При цьому в силу різних інтересів, виховання, психологічних

та багатьох інших загальнолюдських властивостей оціночна шкала виконання вимог у кожній зі сторін може значно відрізнитися.

Аналіз досліджень та публікацій

Вимоги, що висуваються до роботи та сервісного обслуговування у багатьох літературних джерелах, які стосуються перспективи роботи вітчизняної транспортної системи в різних сферах транспорту, висвітлюються в тій чи іншій мірі такими авторами: Коліним А. В., Кулаєвим Ю. Ф., Щелкуновим В. І., Кравцовим А. С., Рошаль Л. Я., Максимкиним В. Н.

Специфіка транспортних послуг полягає в тому, що їх неможливо відкликати, виправити або верифікувати після надання. У своїх наукових працях цю особливість відзначили: Аристов О. В. [5], Окрепилов В. В. [7], Копилова О. В., Федюкін В. К., Свиткин М. З. [8].

Цілі

Для підвищення якості обслуговування клієнтів транспортних підприємств, сформулювати і акцентувати увагу на параметральних принципах якості транспортних послуг, на безумовній і обов'язковій відповідності до якості транспортного обслуговування згідно з вимогами стандартів і нормативних актів, а також вимогам міжнародних договорів і угод. Якщо діяльність транспортного підприємства не відповідає нормативно-правовим актам, немає сенсу оцінювати рівень задоволення споживачів якістю послуг такого підприємства, оскільки система менеджменту якості ґрунтується на певних принципах.

Параметральні принципи якості транспортних послуг

Якість завжди приносить прибуток підприємству, оскільки сприяє кращому задоволенню клієнтів і збільшенню їх кількості. Існує безліч визначень якості. Наприклад, в старій редакції міжнародних стандартів серії ISO 9000 якість визначається як сукупність властивостей і характеристик продукту, які наділяють його здатністю задовольняти виражені і невиражені потреби споживачів. Сенс цього поняття отримав подальший розвиток у стандарті ISO 9000-2000 (ДСТУ ISO 9000-2001), Стандарт ISO 9000 : 2001 визначає систему якості як «сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення адміністративного управління якістю» [2]. Описані в цьому стандарті вимоги до систем менеджменту якості доповнюють вимоги до продукції. Цей стандарт використовується самою організацією або зовнішньою стороною (споживачами, органами з сертифікації) для регламентації власних вимог організації і оцінювання її здатності задовольняти потреби споживача.

Відповідно до стандарту (ДСТУ ISO 9000-2001) *якість* — це міра, в якій сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Слід зазначити, що якість послуг як продукту діяльності підприємства, є та, що лише становить якість усього підприємства. Послуги є реалізацією його виробничої функції. Окрім неї у підприємства існують інші функції, які забезпечують нормальну роботу підприємства, такі як комерційна, адміністративна, постачання, облік, безпека, фінанси, управління ресурсами тощо. Підприємство працює якісно, якщо забезпечується якість реалізації всіх функцій підприємства.

Концептуальна основа управління якістю формулюється таким чином: усі етапи діяльності з виробництва продукції (з надання послуги) спрямовані на забезпечення заданого рівня якості.

Технологічно це представляється так званим циклом PDCA (Plan-Do-Check-Action) : «Планування — виробництво — перевірка — коригування». Усі етапи циклу припускають постійний контроль над якістю, поліпшення рівня показників якості, закріплення досягнутих результатів на кожному новому етапі.

Система якості вважається добре організованою і функціонуючою, якщо:

– система сприймається і розуміється персоналом, правильно застосовується, має необхідні ресурси і є ефективною;

– послуги(продукція, яка випускається), що надаються, дійсно задовольняють запити і очікування клієнта;

– враховуються вплив на довкілля і потреби суспільства;

– основна увага приділяється відвертання негативних ситуацій, а не їх ліквідації після виникнення.

Така система, окрім вирішення питань забезпечення якості обслуговування підвищує дисципліну, зменшує непродуктивну працю, полегшує роботу з клієнтами.

Якісна номенклатура визначається з використанням аналітичних залежностей або експертними методами. При розробці номенклатури діють такі обмеження:

1) сприяти максимальному задоволенню потреб н/х і враховувати сучасні досягнення науки і техніки;

2) бути достатньою (тобто якнайповніше характеризувати різні властивості продукції);

3) бути необхідною або мінімальною (щоб не обмежувати вибір конструкторського рішення і вдосконалення продукції);

4) бути стійкою (зберігатися незмінною впродовж тривалого часу, щоб забезпечити можливість порівняння подальших технічних удосконалень і модифікацій виробу);

5) не включати взаємозамінні і взаємозалежні показники.

Реалізація системи якості повинна визначатися завданнями, продукцією, процесами та індивідуальними особливостями конкретної компанії або організації, а також відповідати вимогам постійного поліпшення якості відповідно до передбачуваних потреб клієнта.

Кількісна характеристика одного або декількох властивостей продукції, що становлять її якість, називається *показником якості продукції*.

Показник якості продукції, що характеризує одну з її властивостей, називається *одиничним показником якості продукції* (наприклад, потужність, калорійність палива і т. д.).

Відносний показник якості продукції — відношення значення показника якості продукції до відповідного (тобто прийнятому за початкове) значення, виражається у безрозмірних числах або відсотках [4].

Комплексний показник якості продукції — це показник, що характеризує декілька її властивостей. Він визначається шляхом зведення воедино окремих показників за допомогою коефіцієнтів ваговитості кожного показника [4].

Інтегральний показник якості продукції — відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації або споживання продукції до сумарних витрат на її створення і експлуатацію або споживання.

Розробкою одиничних, комплексних і інтегральних показників якості продукції займається *кваліметрія* [4].

Основними положеннями кваліметрії є такі. Будь-який продукт (виріб, послуга, процес, система та ін.) характеризується окремими властивостями, які можуть проявлятися при його створенні, експлуатації або споживанні.

Ці властивості можуть бути складними, що розділяються на менш складні, і простими, при цьому рівні знань що не розділяються на інші властивості. Якість наводиться у вигляді ієрархічної структури (дерева властивостей), на найвищому рівні якої знаходиться якість, а на найнижчому рівні — прості властивості.

Окремі властивості (прості або складні) можуть бути виміряні або оцінені в певних одиницях виміру, внаслідок чого визначаються абсолютні значення показників якості — кількісні характеристики одного або декількох властивостей продукції, що становлять її якість, що розглядаються стосовно певних умов її створення і експлуатації або споживання.

Аналіз якості обслуговування на транспорті проводиться з метою підвищення комфорту пасажирів, швидкості доставки вантажів, якості транспортного обслуговування, а також виявлення і виправлення проблем під час роботи окремих елементів системи. Якість транспортного обслуговування перевіряється комплексно за усіма параметрами і усіма транспортними послугами, що надаються.

Показники якості транспортних послуг можна розділити на дві групи залежно від методу їх визначення.

1. Розрахункові показники.

До цієї групи належать показники якості, які можна оцінити кількісно (наприклад, термін виконання послуги).

2. Експертні показники.

Більшість показників якості (культура обслуговування, інформативність) не піддаються кількісній оцінці, їх можна оцінити тільки експертним шляхом.

Порівняння розрахункових показників зробити легше, ніж показників, оцінити які можна тільки експертним методом. Водночас багато якісних характеристик, суб'єктивно оцінених клієнтами, можуть бути піддані кількісному виміру самою транспортною організацією за наявності розробленої методики їх оцінки.

Об'єктом перевірки якості обслуговування на транспорті, найчастіше виступає менеджмент компаній-перевізників, де перевіряється якість транспортного обслуговування в таких сферах діяльності своїх компаній [8]:

1. Якість транспортного обслуговування з перевезення пасажирів.

2. Якість транспортного обслуговування з перевезення вантажів.

3. Навантажувально-розвантажувальні роботи.

4. Пересадка пасажирів.

5. Логістика, зберігання вантажів на складах.

6. Перевірка транспортного устаткування і готовності транспортних засобів до рейсів (техогляд автотранспорту, підготовка літаків до рейсів тощо).

7. Оренда і лізинг транспортних засобів.

Компанія, що піклується про свою репутацію, обов'язково потурбується про забезпечення максимального рівня якості обслуговування на транспорті, незалежно від того, про яку зі сфер діяльності компанії йде мова — перевезення пасажирів, вантажів або логістиці.

Також потрібно розрізняти якість, запроєктовану і якість фактичну. Більш висока запроєктована якість коштує дорожче, оскільки для його досягнення передбачається використати досконаліші і дорожчі інфраструктуру підприємства, устаткування, кращі запчастини і матеріали, а також персонал вищої кваліфікації.

Фактична якість зазвичай нижче проектної. Міра відповідності проектної якості фактичній називається *якістю відповідності*. Чим ближче фактична якість до запроєктованої, тим вище якість відповідності. Забезпечення підвищення якості відповідності, як правило, припускає вжиття заходів організаційного характеру і не потребує додаткових витрат. Більш висока якість відповідності економічно вигідна завдяки зменшенню втрат від не якості, і поліпшенню використання ресурсів.

Якість дозволяє підприємству, з одного боку, зменшити собівартість продукції завдяки мінімізації втрат, а з іншого боку — збільшити доход через підвищення привабливості якісної продукції для клієнтів, що приводить до збільшення їх кількості, і появи можливості продати якісну продукцію дорожче.

Якість обслуговування на транспорті оцінюється за такими параметрами.

– якістю основної послуги (перевезення, логістика, оренда);

– якістю подальшого обслуговування;

– інформаційним обслуговуванням.

– дотриманням графіку перевезень пасажирів і вантажів — найважливіший критерій оцінки якості транспортних послуг. Компанії, що мають найменше затримок і зривів графіків, одержують максимум постійних клієнтів і можуть дозволити собі витратити на маркетинг набагато менше;

– компетентністю і професіоналізмом персоналу.

– задоволеністю клієнтів.

Оцінку, дану клієнтом якості транспортних послуг компанії, багато фахівців називають єдиною по-справжньому об'єктивною. Адже компанія працює саме для споживача кінцевої послуги. А тому саме клієнт виносить остаточний вердикт про якість обслуговування на транспорті. *Клієнт оцінює якість обслуговування через порівняння отриманої послуги і того, на що він розраховував.* На оцінювання послуги клієнтом впливають як об'єктивні характеристики обслуговування, так і суб'єктивне їх сприйняття споживачем.

До чинників, що визначають якість послуги очима клієнта, належать такі: виконання роботи відповідно до вимог нормативних документів; міра доступності послуги; репутація підприємства; інформація про продукт і фірму; надійність; безпека; компетентність персоналу; можливості і рівень спілкування; реакція і поведінка персоналу; зовнішній вигляд підприємства, устаткування, співробітників тощо.

Суб'єктивізм клієнта проявляється в тому, що на сприйняття їм якості обслуговування впливають такі чинники, як чутка про підприємство з надання послуг, попередній досвід клієнта, його потреби, реклама. Тому різні клієнти можуть мати не однакову думку про якість обслуговування певної фірми.

Позитивне враження від обслуговування у клієнта залишається в разі, якщо він отримав не менше того, на що розраховував.

Висновки

У результаті проведеного дослідження можна зробити висновки.

Коли розглядаються питання якості транспортних послуг і транспортного обслуговування, необхідно пам'ятати і враховувати такі особливості:

- вибір сукупності послуг потребує розгляду всіх можливих варіантів рівнів транспортного обслуговування;

- потреб у клієнта може бути декілька, що спричиняє за собою відповідність властивостей і характеристик послуг одночасно і що часто суперечить один одному;

- при укладенні договору запити і потреби клієнтів чітко обговорюються і фіксуються;

- у багатьох випадках потреби клієнта з часом міняються, що обумовлює необхідність періодичного проведення маркетингових досліджень. Кожен вид послуги транспорту вимагає серйозного вивчення і аналізу;

- потреби і запити клієнтів зазвичай виражаються в певних властивостях з кількісною їх характеристикою і включають такі аспекти, як безпека, функціональна придатність, експлуата-

ційна готовність, надійність, економічні чинники, екологічність тощо;

- для кількісної оцінки якості використовуються такі вирази як: «відносна якість», «рівень якості», «міра якості».

Наслідування стандарту ISO 9000 : 2001 при розробці і впровадженні системи якості є добровільним прагненням керівництва компанії або організації.

Саме керівництво несе повну відповідальність перед клієнтом за відповідність стандарту і визначає доцільність сертифікації діяльності, яка усуває необхідність ряду додаткових перевірок на вимогу клієнтів.

Якщо сертифікат виданий визнаним (у регіоні, країні, світі) сертифікаційним органом, то споживач послуг отримує максимальну гарантію того, що його запити будуть задоволені.

Таким чином, робота транспорту повинна ґрунтуватися на запитах споживача. Клієнта приваблюють мінімальні терміни доставки, 100-відсоткове збереження вантажу при перевезенні, зручності щодо прийому і здачі вантажів, можливість отримання достовірної інформації про тарифи, умови перевезення і місцезнаходження вантажу. *Тільки за цих умов клієнт готовий нести відповідні витрати.*

Для поліпшення транспортного обслуговування інформація про якість транспортних послуг, отримана на підставі накопиченого досвіду і побажань клієнтів, повинна ретельно вивчатися і аналізуватися.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Сертифікація* в Україні. Нормативні акти та інші документи. — Т. 2. Держстандарт України. Київ, 1998. — С. 143–154.
2. *ДСТУ ISO 9001-2001*. Системи управління якістю. Вимоги. [Електронний ресурс].
3. *Законодавчі акти України «По вопросам стандартизации, метрологии и сертификации»*. [Електронний ресурс]. — К, 1995.
4. *Фомин В. Н.* Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: «Тандем», «Экмос», 2000. — 320 с.
5. *Аристов О. В.* Управление качеством / О. В. Аристов. — М. : ИНФРА-М, 2003.
6. *Максимкин В. Н.* Управление качеством перевозок пассажиров городскими автобусами / В. Н. Максимкин, И. В. Спириин. — М. : Акад. центр «ЕТС», 1998. — 38 с.
7. *Окреплов В. В.* Управление качеством. — СПб. : Наука, 2000. — 912 с.
8. *Свиткин М. З.* Менеджмент качества и обеспечение качества на основе международных

стандартів ІСО. / М. З Свиткин, В. Д Мацута, К. М. Рахлин. — СПб.: ВСЕГЕИ, 1999. — 403 с.

9. *Фейгенбаум А.* Контроль качества продукции. [Електронний ресурс]; пер. с англ. — М.: Экономика, 1986. — 471 с.

REFERENCES

1. *Certification in Ukraine. Normative papers and other documents.* [Text] Vol. 2. Derzhstandart Ukrainy. Resv, 1998. — P.143–154.

2. *DSTU ISO 9001–2001. Quality Management System. Requirements.* [Electronic source].

3. *Laws of Ukraine “On the matter of standardization, metrology and certification”.* [Electronic source]. — К, 1995.

4. *Fomin V. N. Qualimetry. Quality Management. Certification: “Tandem”, “Exmos”, 2000. — 320 p.*

5. *Aristov O. V. Quality Management / O. V. Aristov. — Moscow : INFRA-M, 2003.*

6. *Maksimkin V. N. Quality Management of City Bus Passenger Transportation / V. N Maksimkin, I.V. Spirin. — Moscow: Akad. centr “ETC”, 1998. — 38 p.*

7. *Okrepilov V. V. Quality Management. SPb : Nauka, 2000. — 912 p.*

8. *Svitkin M. Z. Quality Management and Provsion on the Basis of ISO Standards. — SPb / M. Z Svitkin, V. D Matsuta, K. M Rakhlin. — Moscow: ВСЕГЕИ, 1999. — 403p.*

9. *Feygenbaum A. Quality Management of Production. [Electronic source] abridged translation from English. — Moscow : Ekonomika, 1986. 471 p.*

Стаття надійшла до редакції 09.09.2013