

УДК 656.2:385

М.М. Андриєнко, канд. екон. наук

Національний авіаційний університет, м. Київ, Україна

**ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ
СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ****М.М. Андриєнко**, канд. екон. наук

Национальный авиационный университет, г. Киев, Украина

**ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ
КАЧЕСТВА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ
ТРАНСПОРТЕ****Mariia Andriienko**, PhD in Economics

National Aviator University, Kyiv, Ukraine

**ECONOMIC NATURE AND CHARACTERICS OF DETERMINING THE QUALITY
OF SERVICES AT RAILWAY TRANSPORT**

Обґрунтовано систему показників, що об'єктивно характеризує якість транспортного обслуговування, при цьому оцінювання якості може бути у натуральній та вартісній формах, а кількість показників змінюється залежно від масштабу дослідження. Визначено критерії, за якими доцільно визначати якість транспортного обслуговування на залізничному транспорті: співставлення витрат клієнтів та результатів, конкурентоспроможність транспортної продукції, економічний ефект. Крім цього, з'ясовано показники якості, які становлять «коло якості»: швидкість перевезень, збереженість, терміни доставки, екологічність, рівень безпеки, транспортної доступності тощо. Запропоновано завдання щодо перспективного розвитку сервісних послуг для вантажовласників на залізничному транспорті, що сприятимуть залученню додаткових клієнтів.

Ключові слова: якість, перевезення, сервіс, обслуговування, результати, витрати.

Обоснованно систему показателей, которая объективно характеризует качество транспортного обслуживания, при этом оценка качества может быть в натуральной и стоимостной формах, а количество показателей изменяется в зависимости от масштаба исследования. Определяются критерии, по которым целесообразно определять качество транспортного обслуживания на железнодорожном транспорте: сопоставление расходов клиентов и результатов, конкурентоспособность транспортной продукции, экономический эффект. Кроме этого, определяются показатели качества, которые составляют «круг качества»: скорость перевозок, сохранность, сроки доставки, экологичность, уровень безопасности, транспортной доступности и тому подобное. Предложены задачи по перспективному развитию сервисных услуг для грузовладельцев на железнодорожном транспорте, которые будут способствовать привлечению дополнительных клиентов.

Ключевые слова: качество, перевозки, сервис, обслуживание, результаты, затраты.

The system of indicators that objectively characterizes the quality of transport services, and the quality assessment can be in kind and value forms and the number of parameters varies depending on the scope of the study. Identify the criteria by which it is advisable to determine the quality of transport services in railway transport: comparison of costs and customer results, competitive transportation products, economic impact. Moreover defined quality parameters that make up a "ring of money": speed transportation, preservation, shipping, environmental friendliness, safety, transport accessibility and more. The proposed tasks of perspective development services for cargo in railway transport, which will help attract additional customers.

Key words: quality, transportation, service, maintenance, results, costs.

Постановка проблеми. Залізничний транспорт України – важлива галузь національної економіки, яка значною мірою визначає рівень розвитку економіки в цілому. Такі переваги, як відносно низька собівартість перевезень, масовість, безпека, надійність та екологічність, сприяють підтримці конкурентоспроможності в умовах нестабільної вітчизняної економіки.

Протягом останніх років досягнуто тенденцію росту і стабілізації фінансово-економічного стану промислових підприємств і залізниць. За таких умов зростання доходів залізничного транспорту можна активно використовувати різноманітні ринкові інструменти для збільшення кількості вантажопотоків на залізницях України. Однією з таких складових є підвищення якості транспортного обслуговування за умови стабілізації вітчизняної промисловості, що сприяє розширенню платоспроможного попиту на перевезення вищої якості та наданню додаткових послуг вантажовласникам.

Як відомо, транспортний ринок представляє олігополію, де незначна кількість великих виробників (видів транспорту) надають послуги споживачам з переміщення ванта-

ГАЛУЗЕВИЙ АСПЕКТ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

жив і пасажирів. На практиці поведінка транспортних фірм у країнах з розвинутою ринковою економікою свідчить про те, що в умовах олігополії конкуренція не має вирішального значення, підприємства-олігополісти прагнуть її уникнути і надають значення неціновим методам, у тому числі якості продукції.

Аналіз останніх джерел і публікацій. Залізничний транспорт характеризується великими обсягами роботи, показники перевезень останнім часом постійно зростають. Професор А.В. Комаров визначає, що незначне затримання доставки вантажу призводить до омертвіння значних сум, які було вкладено у вантажі, як і наявність невивезеного вантажу; зростання втрат вантажу хоча б на 1 % веде до того, що відповідний відсоток працівників транспорту неефективно працює, результат їх роботи втрачено під час перевезень.

Таким чином, підвищення якості транспортного обслуговування має велике значення для зростання прибутковості та посилення конкурентних переваг не тільки залізничного транспорту, а народного господарства країни загалом.

Залізничний транспорт великою мірою відчуває конкуренцію різних видів транспорту, насамперед, автомобільного, за рахунок переходу значних обсягів контейнеропридатних та цінних вантажів.

Автомобільний транспорт забирає і ті перевезення, які за своєю дальністю є потенційно залізничними. Такі наслідки пов'язані, насамперед, із недостатнім рівнем якості транспортного обслуговування вантажовласників залізницями.

Питанням якості на транспорті присвячено роботи А.П. Абрамова, В.Г. Галабурди, А.К. Комарова, В.А. Персіанова, А.А. Смєхова, Н.П. Тєрьошиної та інших учених та спеціалістів. Найвизначніші роботи А.В. Комарова та М.Ф. Трихункова визначають основу теорії якості транспортного обслуговування. Зокрема, професор М.Ф. Трихунков виділяє чотири категорії показників якості, які дають економічну оцінку транспортній продукції через ефективність її виробництва: показники якості експлуатаційної роботи; показники якості транспортного забезпечення; показники якості перевезень; показники якості транспортного обслуговування.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Підвищення конкурентоспроможності транспорту під час формування ринкових відносин великою мірою визначається якістю транспортного обслуговування. Проте аналіз літератури свідчить про те, що ця група показників є найменш дослідженою. Насамперед, необхідно здійснити не тільки вартісне, але і натуральне оцінювання якості, оскільки поняття «якість» за своєю природою натуральне і відносне. На залізничному транспорті не завжди якість продукції можна визначити у вартісній формі, зокрема, комплексність транспортного обслуговування. Натуральні показники якості, відповідно до вимог ринку, найкраще визначають сутність певного поняття, повинні формуватися з урахуванням інтересів клієнтури [4–9].

Мета статті. Ця стаття присвячена питанням економічного оцінювання підвищення якості транспортного обслуговування клієнтури по всій мережі залізничного транспорту України. Значення його зумовлено тим, що якість, рівною мірою як і ціна, є головною характеристикою будь-якої продукції, в тому числі і транспортної, вона визначає її споживчу вартість.

Виклад основного матеріалу. Слід зазначити, що для кращого якісного обслуговування вантажовласників необхідна не тільки конкуренція, але й співпраця різних видів транспорту, зокрема під час здійснення організації перевезень за схемою «від дверей до дверей».

Серед складових якості транспортного обслуговування виділяють: технічний, економічний, соціологічний, правовий та інші рівні. Нас цікавить економічна складова

ГАЛУЗЕВИЙ АСПЕКТ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

якості транспортного обслуговування, оскільки вона характеризує якість з погляду її суспільної корисності та ефективності.

У ринкових умовах якість є важливим інструментом, насамперед на олігопольному ринку. В умовах функціонування олігопольного ринку цінові методи майже не використовуються, оскільки зниження їх призведе до значних фінансових втрат усіх конкурентів, а підвищення при стабільному рівні якості – до відтоку покупців. Під час використання цінових методів загострюється конкуренція, рівень якості продукції відображається на ефективності функціонування народного господарства. Тому більш придатним є впровадження ефективних заходів щодо підвищення якості обслуговування. Беручи на озброєння нецінові методи під час надання транспортних послуг, підприємство може тривалий час стабільно існувати на ринку.

Підвищення якості завжди пов'язане зі збільшенням витрат. Підвищення якості буде ефективним доти, поки воно приносить дохід та прибуток. Тому підвищувати якість безмежно неможливо, на певному рівні витрати на обслуговування збільшуватимуться, доходи не зростатимуть і подальше підвищення рівня якості не буде мати сенсу.

Якість продукції транспорту, рівно як і будь-якої іншої, має свою специфіку, яка визначається особливостями транспортної продукції, серед яких: відсутність речових параметрів, за яких відбувається зміна якості на транспорті; величезна кількість початкових вихідних даних, яка існує при розрахунках якісних показників; прогнозованість нового рівня якості, з причини зміни ринкової кон'юнктури, який проходить повільніше за зміни на виробництві; удосконалення фінансово-економічної звітності для спрощення збору вихідних даних при зміні якості.

Під час аналізу якості транспортного обслуговування першочергове значення має визначення її критеріїв, зокрема, співставлення витрат на транспорті з його результатами. Мінімальні транспортні витрати можливі у разі покращання якісних показників використання рухомого складу, що не завжди пов'язані з інтересами клієнтів. Як приклад, підвищення динамічного і статичного навантаження може не відповідати інтересам споживачів. Клієнтам вигідно перевозити масові вантажі, тариф яких знижений, а цінні вантажі, які дають мале за своєю вагою завантаження, перевозяться за підвищеним тарифом.

Наступним критерієм якості є конкурентоспроможність продукції, яка неможлива без обліку якості [11]. Тут можливо використання методів цінової конкуренції: зменшення собівартості і тарифів, які є неприйнятними для олігополії.

Критерії якості, такі як ефективність та прибуток, повинні розглядатися у поєднанні з усіма галузями народного господарства, які потребують врахування витрат і результатів не тільки транспорту, але й клієнтів. Транспорт повинен орієнтуватися не тільки на результат – прибуток, але й на проміжний – зменшення витрат.

Таким чином, проводячи оцінювання якості транспортного обслуговування, слід брати до уваги не тільки прибуток та витрати на транспорті, але й інтереси клієнтів.

Щоб оцінити ефект вантажовласників, необхідно розробити та обґрунтувати систему натуральних показників, які б характеризували рівень якості транспортного обслуговування. Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду показує, що переважно визначають такі показники, як: швидкість доставки, збереження вантажу, вартість доставки «від дверей до дверей», своєчасність, контроль за проходженням вантажу, зручність користування системою перевезень та економічність доставки.

Для зручності визначення рівня якості слід використовувати такі дві категорії:

1. Натуральне оцінювання – певні показники, зведені за допомогою питомих витрат до одного узагальненого показника, результат виражається комплексним показником якості, який вимірюється відносною величиною.

ГАЛУЗЕВИЙ АСПЕКТ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2. Вартісне оцінювання якості – передбачає аналіз співвідношення натурального рівня якості і вартісного показника. Деякі дослідники називають цей показник інтегральним показником якості; фактично це показник технічної ефективності, тобто співвідношення натурального результату до витрат, які пов'язані з цим результатом.

Проаналізувавши ці показники, доцільно зупинитися на системі показників, яку запропонував В. Г. Галабурда [10]: швидкість чи термін доставки вантажів; збереженість перевезеного вантажу; повнота задоволення попиту на перевезення (ЗП); регулярність чи ритмічність доставки вантажів; комплексність транспортного обслуговування; транспортне забезпечення території; транспортна доступність користувачів; безпека перевезень; екологічність транспорту.

Система цих показників визначає «коло якості», яке здійснюється за рахунок суперечності інтересів перевізника і клієнта щодо якості й витрат на його забезпечення.

Таку систему побудовано на принципах, які орієнтовано на задоволення інтересів споживачів, кінцевий та проміжний результати виробничої та збутової діяльності, тобто на виготовлення товарів високої якості, а не на економію на якості продукції.

За відсутності хоча б одного елемента рух «кола якості» може бути уповільненим або неможливим.

Сукупність показників реалізується при системному підході до вимірників якості на транспорті, коли показники створюють стійку систему, елементи якої доповнюють один одного. Досить вилучити хоча б одну складову і неможливо вже говорити про якісне транспортне обслуговування. Показники включено до системи, тому що вони характеризують ті чи інші потреби клієнтури, повністю відображають якість обслуговування.

Таку систему якісних показників можна використовувати залежно від масштабів і термінів реалізації завдань у разі дотримання системного підходу. Так, якщо ми маємо короткострокові завдання, то з цієї системи можна виключити показники транспортного забезпечення території і транспортної доступності користувачів. Використання цих показників необхідне під час оцінювання якості на перспективу, тобто зміна показників пов'язана із змінами у транспортній системі країни.

Показники екологічності і безпеки перевезень не є визначними для конкретного споживача: його не цікавлять шкідливі викиди, а безпеку перевезень він пов'язує зі збереженням вантажу. Тому ці два показники безпеки та екологічності мають велике значення для транспортного господарства в цілому по країні.

Висновки і пропозиції. На основі зроблених узагальнень щодо якості транспортного обслуговування слід визначити перелік завдань на майбутню перспективу, серед них: розроблення теорії якості транспортного обслуговування, яка відображає особливості транспортного виробництва і визначає значною мірою конкурентоспроможність певного виду транспорту; оцінювання якості транспортного обслуговування потребує приділення значної уваги не тільки витратам транспорту, але і його результатам; підпорядкування інтересів транспорту інтересам клієнтури, що є взаємовигідним; підвищення якості транспортного обслуговування за допомогою переходу від гострої і малопродуктивної конкуренції до співпраці кількох видів транспорту; детальне розроблення показників, які б характеризували якість транспортного обслуговування, методів обчислення і методики використання; оцінювання якості транспортного обслуговування як натуральними вимірниками, так і вартісними; якість транспортного обслуговування повинна розглядатися як об'єкт постійного моніторингу й управління з боку залізничного транспорту.

Список використаних джерел

1. Абгафоров В. А. Организация контейнерных перевозок / В. А. Абгафоров, Л. Н. Матюшин // Железнодорожный транспорт. – 2000. – № 4. – С. 18–21.

ГАЛУЗЕВИЙ АСПЕКТ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2. *Абгафоров В. А.* Транспортные услуги: стандарты и показатели / В. А. Абгафоров // Железнодорожный транспорт. – 1997. – № 3. – С. 21–25.
3. *Атласов В. Г.* Транспортному обслуживанию – современный уровень / В. Г. Атласов // Железнодорожный транспорт. – 1996. – № 4. – С. 24–31.
4. *Андрієнко М. М.* Комплексність як критерій якості транспортного обслуговування вантажовласників / М. М. Андрієнко // Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління : матеріали I наук.-практ. конф. – К. : КУЕТТ, 2003. – С. 68.
5. *Андрієнко М. М.* Особливості функціонування ринку транспортних послуг / М. М. Андрієнко // Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління : матеріали II наук.-практ. конф. – К. : КУЕТТ, 2004. – С. 68–69.
6. *Андрієнко М. М.* Сервісне обслуговування клієнтури – важливий чинник якості господарської діяльності транспортної фірми / М. М. Андрієнко // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України : матеріали I Міжнародної наук.-практ. конф. – Х. : УкрДАЗТ, 2004. – № 7. – С. 56.
7. *Андрієнко М. М.* Формування ринку транспортно-експедиторських послуг / М. М. Андрієнко // Економіка транспортного комплексу : зб. наук. пр. – 2003. – Вип. № 6. – С. 99–105.
8. *Андрієнко М. М.* Центр «Ліски» в системі комплексного транспортного обслуговування вантажовласників / М. М. Андрієнко // Зб. наук. праць Київського університету економіки і технологій транспорту. Серія «Економіка і управління». – 2003. – Вип. № 3. – С. 67–73.
9. *Андрієнко М. М.* Якість транспортних послуг – критерій ефективного обслуговування споживачів / М. М. Андрієнко // Вісник економіки і промисловості. – Х. : УкрДАЗТ, 2004. – № 8. – С. 210–213.
10. *Галабурда В. Г.* Комплексная оценка качества транспортного обслуживания / В. Г. Галабурда, Ю. И. Соколов // Железнодорожный транспорт. – 1999. – № 5. – С. 60–64.
11. *Галабурда В. Г.* Маркетинг на транспорте : [учеб. пособие] / В. Г. Галабурда. – М. : МИИТ, 1992. – 108 с.
12. *Довідник експедитора* : у 2 кн. Кн. 1 / за ред. Д. В. Зеркалова. – К. : Основа, 2002. – 624 с.
13. *Логистика: управление в грузовых транспортно-логистических системах* / под ред. Л. Б. Миротина. – М. : Юристъ, 2002. – 512 с.
14. *Транспортная логистика* / под общ. ред. Л. Б. Миротина. – М. : Экзамен, 2002. – 512 с.