

Висновки. Визначивши основні проблеми при здійсненні перевезень швидкопсувних вантажів, необхідно звернути увагу на раціоналізацію транспортування таких вантажів, враховуючи прогнози подальшого скорочення обсягів виробництва молока, насамперед у господарствах населення.

При цьому необхідно реагувати на зміни вимог до виробників та перевізників молока, що обумовлено адаптацією законодавства України до законодавства Європейського Союзу.

Окрім того, відбуватиметься подальше скуповування активів великими спеціалізованими молокопереробними об'єднаннями, що можуть забезпечити швидке переозброєння виробництва та закупівлю транспортного парку відповідно до світових та європейських норм.

Література

1. Бондаренко В.М. Розвиток ефективного виробництва молока та його промислової переробки в Україні // Економіка АПК. – 2008. – № 5. – С. 61-64.
2. Протасова Л.В. Аналіз виробництва молока та молочних продуктів в Україні // Міжнародний збірник наукових праць: Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2010. – Вип. 1 (16) – С. 229-234.
3. Державний комітет статистики України. Офіційний сайт. // <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Постанова (ЄС) № 852/2004 Європейського Парламенту та Ради від 29 квітня 2004 року щодо гігієни харчової продукції // <http://www.lawgroup.com.ua/storage/npa/gospodar/tvar/ES/852.pdf>.
5. Регламент (ЄС) № 853/2004 Європейського Парламенту та Ради від 29 квітня 2004 року // <http://www.lawgroup.com.ua/storage/npa/gospodar/tvar/ES/853.pdf>.
6. ДСТУ 3662-97 «Молоко коров'яче незбиране. Вимоги при закупівлі» // http://vet.in.ua/menu/legislation.php?id_article=155.
7. Угода про міжнародні перевезення швидкопсувних харчових продуктів та про спеціальні транспортні засоби. // http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_b68.

УДК 656.13

ОСОБЛИВОСТІ ТА АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКИХ АВТОТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Сив'юк Т.С.

*В даній статті обґрунтовано значення якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств.
In this paper proved the quality of passenger transport enterprises.*

Постановка проблеми. У теперішній час спостерігається швидкий розвиток сфери послуг, посилення її ролі в економіці. Це пов'язано з тим, що розвиток ринку послуг адекватно відбиває загальний рівень розвитку економіки країни, є важливим індикатором її відповідності сучасним вимогам постіндустріального суспільства. Так у розвинутих країнах на сферу послуг припадає більш двох третин валового внутрішнього продукту.

Насичення ринку різноманітними послугами, у тому числі і транспортними приводить до посилення конкуренції між їхніми виробниками. Із загостренням конкуренції все більшого значення набуває якість послуг.

Забезпечення і підвищення якості послуг передбачає проведення сукупності скоординованих системних дій, тобто управління. Для його здійснення, необхідно визначити об'єкт – те на що, будуть спрямовані керувальні дії. Визначення об'єкта управління пов'язано зі встановленням його сутності та змісту.

У сфері послуг необхідна зацікавленість в управлінні якістю. Пов'язане це з тим, що споживач, маючи великий вибір організацій, що надають однакові види послуг, взаємодіє з виконавцем безпосередньо при її наданні. Отже, відразу може оцінити якість наданої йому послуги, зробивши при цьому висновки щодо подальшого співробітництва з цим виконавцем, на відміну від матеріального виробництва, коли споживач може оцінити якість товару тільки тоді, як мине певний проміжок часу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сфері пасажирських автомобільних перевезень дотепер відсутня єдина термінологія, що визначає якість транспортних послуг. Аналіз існуючих підходів пока-

зав, що в практичній діяльності і науковій літературі для характеристики поняття використовують різні терміни: «якість транспортної продукції», «якість транспортного обслуговування пасажирів», «якість транспортної послуги». Якість як економічна категорія, наповнює різною сутністю в залежності від сфери застосування. При цьому визначення якості можна об'єднати в чотири – орієнтовані на виробництво, продукт, створення цінності та споживача. Визначення поняття «якість» орієнтовані на створення цінності, містять у собі цінність і ціну.

Цілі статті. Дана стаття покликана висвітлити роль якості транспортних послуг в сучасних ринкових умовах.

Основний матеріал. Управління якістю послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту повинно включати систему елементів, що поєднують процеси формування якості послуги і параметри (показники) якості як самої транспортної послуги, так і процесів її надання.

Реалізація транспортних послуг здійснюється в ході перевізного процесу, допоміжних процесів і процесів управлінської діяльності, що є основними елементами транспортного процесу. При цьому вони функціонують у часі як єдине ціле для досягнення поставленої мети – надання послуг високої якості.

Формується якість транспортних послуг шляхом якісного виконання елементів транспортного процесу, тобто у відповідності з вимогами до їх здійснення і адекватних потребам споживачів транспортної послуги. Реалізувати пред'явлені вимоги до якості процесів можливо тільки при наявності якісних ресурсів: трудових (здатності, класифікації, відповідальності, компетентності персоналу автотранспортних підприємств); матеріальних (шин, запчастин, вузлів, агрегатів і т.д.); енергетичних (паливних і мастильних матеріалів і т.п.); технічних (рухомого складу, устаткування); інформаційних (якісної інформації про внутрішнє і зовнішнє середовище) і т.п.

Процеси і під процеси, що формують якість транспортної послуги:

- 1) розробка технології перевезень;
- 2) технологічна підготовка автотранспортного підприємства до виконання перевезень;
- 3) оперативний контроль якості послуг;
- 4) оперативні коригувальні і попереджувальні дії;
- 5) маркетинг;
- 6) перевізний процес (подання рухомого складу під посадку пасажирів; посадка пасажирів; переміщення пасажирів; висадка пасажирів);
- 7) матеріально-технічне постачання;
- 8) забезпечуючи процеси;
- 9) технічна підготовка транспортних засобів до виконання перевезень;

Керівники процесів стають відповідальними за результат процесу, одержують повноваження вирішувати проблеми, пов'язані з процесами, організовувати роботу команди фахівців з функціональних служб для аналізу і поліпшення процесу, управляти ресурсами для реалізації процесу. Розподіл функцій управління якістю між службами є специфічним для кожного конкретного підприємства. Він залежить від масштабів автотранспортного виробництва, складу підрозділів та інших факторів. Орієнтовний розподіл функцій по управлінню якістю в рамках кожного з під процесів складений відповідно до вимог кваліфікованого довідника посад керівників, фахівців, службовців.

Формування ринку транспортних послуг, поява й посилення конкуренції між перевізниками різних форм власності пропусають необхідність виконання не тільки перевізних операцій, але і надання спектру інших видів послуг, що не входять до складу перевізного процесу, але пов'язані з його підготовкою і здійсненням. Послуги транспорту визначаються як підвид діяльності автомобільного транспорту, спрямований на задоволення потреб клієнтури, що характеризується наявністю технологічного, економічного, інформаційного, правового і ресурсного забезпечення. Під транспортною послугою, отже, мають на увазі не тільки власне перевезення, а будь-яка операція, що не входить до складу перевізного процесу, але пов'язана з його підготовкою і здійснення. Транспортна послуга також розглядається як діяльність, пов'язана з обміном цінностей, спрямована на задоволення потреб, виражених у формі попиту, і не зводиться до передачі права власності на деякий матеріальний продукт.

Під «якістю транспортної послуги» будемо розуміти сукупність власних характеристик послуг, ступінь яких задовольняє визначені та передбачувані потреби пасажирів й інших зацікавлених сторін (співробітників АТП, постачальників, акціонерів, тощо).

Для ефективного управління якістю, недостатньо встановити сутність поняття «якість транспортної послуги», необхідно визначити його зміст як об'єкт управління.

При управлінні якістю пасажирських автобусних перевезень об'єктом виступають показниками якості перевезень: коефіцієнт відносних витрат часу на пересування пасажирів; коефіцієнт регулярності руху; коефіцієнт відносного наповнення салону автобуса. Однак вищевказані показники відбивають кінцеві результати надання послуг, а при управлінні якістю необхідно знати, як функціонують процеси, щоб впливати на них. У комплексній системі управління якістю автомобілів основним об'єктом управління є процес технічного обслуговування й ремонт автомобілів без врахування його результатів.

В даний час домінуючим і найбільш масштабним є підходи до управління якістю, засновані на міжнародних стандартах ISO серії 9000 і на концепції TQM. Вони розроблені технічним комітетом ISO/TK 176 «Управління якістю і забезпечення якості» і підкомітетом SC2 «Система якості» в результаті узагальнення накопиченого досвіду різних країн по впровадженню і функціонуванню системи якості (Quality Management System, QM – систем) і містять загальні рекомендації з управління якістю і вимог до забезпечення якості, до обрання і побудови елементів системи якості.

У сфері послуг необхідна зацікавленість в управлінні якістю. Пов'язано це з тим, що споживач, маючи великий вибір організацій, що надають однакові види послуг, взаємодія з виконавцем безпосередньо при її наданні. Отже, відразу може оцінити якість наданої йому послуг, зробивши при цьому висновки щодо подальшого співробітництва з цим виконавцем, на відміну від матеріального виробництва, коли споживач може оцінити якість товару тільки тоді, як мине певний проміжок часу.

Висновки та перспективи подальших досліджень. В ринкових умовах пріоритетними напрямками розвитку транспортного комплексу на найближчу перспективу повинно бути: підвищення якості перевезень пасажирів; надійності та безпеки експлуатації транспортних засобів; виділення, у першу чергу, інвестицій на оновлення й придбання нового рухомого складу; підвищення рівня комфорту при обслуговуванні пасажирів; впровадження системи телекомунікації, інформаційних і ресурсозберігаючих технологій.

Література

1. Григор'єв Г.С. Суть ринку автотранспортних послуг в сучасних умовах господарювання // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. пр. — К., 1998. — Вип. 3. — С. 207-212;
2. Автомобільний транспорт в Україні. Нормативна база. — К.: КНТ, АТКА, 2004. — 504 с.;
3. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: Учеб. Пособие. — Ростов н/Д: Феникс, 2000. — 256 с.;
4. Белешев С.Д., Гуревич Ф.Г. Математико-статистические методы экспертных оценок. — М.: Статистика, 1999. — 226 с.;
5. Басовський Л.Е., Протасьєв В.Б. Управление качеством: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 212 с.

УДК 629.735.083 (045)

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ ЛЬОТНОЇ ПРИДАТНОСТІ ПОВІТРЯНИХ СУДЕН

Доктор технічних наук Тамаргазін О.А.,
кандидат технічних наук Ліннік І.І.,
Крамаренко Т.Ю.

В даній статті розглянута інформаційно-аналітична система моніторингу льотної придатності повітряних суден.

The informaciyno-analitichna system of monitoring of flying fitness of air ships is considered in this article.

Постановка проблеми. Забезпечення відповідності цивільних повітряних судів (ПС) діючим вимогам до льотної придатності є найважливішим чинником безпечної та ефективної експлуатації ПС [1].

Через різноманіття процесів експлуатації ПС, великого числа організацій, що беруть участь у цих процесах, а також значного числа використовуваних автоматизованих систем потрібні погоджені підходи до інформаційного супроводу процесів експлуатації ПС [2]. Реалізація таких погоджених підходів, що за-