

УДК 658.018 (045)

*Галина Кучерук
Ольга Вовк*

**ЛОГІСТИЧНО-РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

У статті обґрунтовується логістично-ресурсний напрям забезпечення якості транспортних послуг, спрямований на підвищення ефективності функціонування транспортних послуг.

Ключові слова: якість транспортних послуг, логістичний ланцюг надання транспортної послуги, ресурси, що забезпечують якість транспортних послуг, спіраль логістичного управління якістю транспортних послуг.

В статті обґрунтовується логістично-ресурсне напрямлення забезпечення якості транспортних послуг, орієнтоване на підвищення ефективності функціонування транспортних підприємств.

Ключевые слова: качество транспортных услуг, логистическая цепь предоставления транспортной услуги, ресурсы, обеспечивающие качество транспортных услуг, спираль логистического управления качеством транспортных услуг.

In article logistichno-line resource to ensure the quality of transport services, and plan to increase the efficiency of the transport companies.

Key words: quality of transport services, transport logistics chain providing services, resources, and ensure the quality of transport services, logistics management spiral quality of transport services.

Постановка проблеми. Сучасний рівень розвитку економіки характеризується високими темпами змін, перетворень та вдосконалень систем виробництва, технологій і форм управління та інтеграції різних сфер знань. Це потребує пошуку та використання нових резервів підвищення ефективності в економіці. На сучасному етапі перевага надається забезпеченню належної якості та впровадженню логістичних принципів управління в усіх економічних сферах.

Аналіз наукових досліджень та публікацій. У працях учених розглядаються вузькі напрями методології логістики управління підприємством і якістю продукції. Коба В.Г. та Кулаєв Ю.Ф. розглядають загальну методологію управління в транспортній галузі, але не приділяють достатньої уваги проблематиці забезпечення якості транспортних послуг [1, 3]. Криворучко О.М., розвиваючи теорію управління якістю на автомобільному транспорті більше уваги приділяє проблемам менеджменту якості [2].

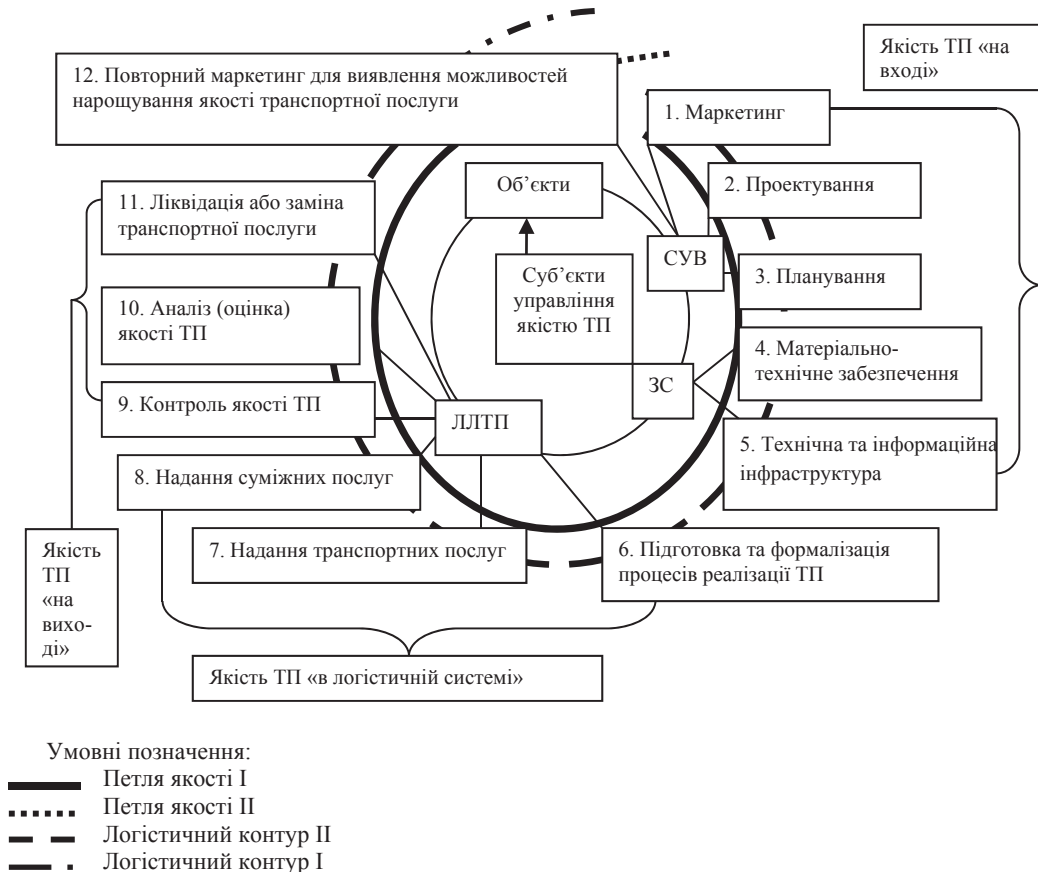
Виділення невирішеної проблеми та мети дослідження. Разом з тим, існує об'єктивна потреба дослідження конкретної наукової проблеми – підвищення ефективності функціонування транспортних підприємств на основі більш повного та

© Кучерук Г. Ю., Вовк О. М., 2013

ЗАГАЛЬНОТРАНСПОРТНІ ПРОБЛЕМИ

якісного задоволення потреб споживачів транспортних послуг, шляхом підвищення їх якості.

Викладення основного матеріалу. Базуючись на пріоритетно-логістичному підході, автор пропонує розглядати транспорт як складну адаптивну економічну систему, що складається із взаємопов'язаних в єдиному процесі логістичного обслуговування матеріальних і людських потоків. Система забезпечення якості надання транспортної послуги постійно повинна знаходитись у розвитку, використовуючи при цьому виробництво додаткових послуг та підвищення рівня якості (рис. 1).



СУВ – системи управління і взаємодії в транспортному вузлі, ЗС – забезпечуюча система транспортного вузла, ЛЛТП – логістичний ланцюг транспортної послуги.

Рис. 1. Спіраль логістичного управління якістю транспортних послуг

Визначимо такі потоки, якими потрібно управляти з метою забезпечення якості:

- матеріальні (вантажі та пасажери у процесі надання транспортних послуг),
- інформаційні,
- фінансові,
- ресурсні (технічні засоби, використовувані пакувальні, продуктові та ін. матеріали, витрати праці і т.п.).

Для організації логістичного управління якістю транспортних послуг у транспортному вузлі потрібно враховувати всі процеси транспортного обслуговування на

ЗАГАЛЬНОТРАНСПОРТНІ ПРОБЛЕМИ

вході та на виході [5]. Суб'єктами при цьому виступає сукупність підприємств, що входять до транспортного вузла:

1. Продавці квитків (агенти з продажів, туристичні фірми тощо), логістичні компанії, виробники продукції,
2. Компанії-перевізники, компанії-регулювальники (диспетчери руху),
3. Обслуговуючі (енергетики, газовики, і т. п.),
4. Сервісні компанії (готелі, кафе, туристичні фірми),
5. Підприємства з ремонту та обслуговування транспортних засобів,
6. Державні служби (інституціональні контрагенти): митні органи, органи контролю, нагляду і ліцензування,
7. Інші посередники: банки, компанії інформаційного сервісу, рекламні компанії і тому подібне.

Розглянемо більш детально кожен з потоків та основні складові логістичних ланцюгів. На рис. 2 наведено логістичний ланцюг надання транспортної послуги (ЛЛНТП) у транспортному вузлі на прикладі перевезення вантажів та пасажирів. Якість транспортної послуги забезпечується на трьох етапах: досервісне обслуговування та стимулювання попиту – до моменту прибуття вантажу (пасажирів) у транспортний вузол; логістичні та сервісні послуги безпосередньо в транспортному вузлі; післясервісне обслуговування вантажу (пасажирів) і вантажовласника після відправлення матеріального потоку[4]. Сервісні послуги направлені на надання послуг обробки вантажу, для пасажирів та багажу, для транспортних засобів (ремонт та технічний супровід (в т.ч. транспортування, наприклад, авто).

За загальноприйнятим визначенням матеріальний потік у логістичному ланцюзі являє собою структурований в просторі і часі рух конкретних видів продукції й інших матеріальних компонентів, що є об'єктом логістичних операцій [4]. На думку авторів, в даному трактуванні потрібно зробити ряд уточнень. По-перше, слід уточнити склад поняття «матеріальний потік» на транспорті, оскільки об'єктом логістичних операцій стають транспортні послуги, потрібно враховувати специфіку транспортної послуги, яка має не тільки матеріальні, але і нематеріальні компоненти. Такими компонентами є логістичні послуги та сервіс. Тобто матеріальним потоком є саме процес надання транспортних послуг з перевезення вантажів та пасажирів. По-друге, об'єктом дослідження виступають процеси і ресурси, що забезпечують якість транспортних послуг. При цьому на вході в систему управління транспортних послуг запланований рівень якості формується складом та структурою використовуваних у перевізному процесі ресурсів.

Організація своєчасного і повного забезпечення підприємства необхідними ресурсам, ефективність управління та розподілу, оптимізація їх складу, вибір найбільш ефективних напрямів реалізації є однією з основних управлінських функцій при формуванні та забезпеченні якості транспортних послуг.

Саме на цьому етапі закладається основа для якості кінцевих результатів діяльності, за обов'язкової умови, що ці матеріали будуть втілені саме в тій послугі, яка матиме попит у споживачів

Послідовність логістичного потоку при управлінні матеріальними ресурсами включає такі основні етапи (рис. 3):

- обґрунтування джерел та закупівля ресурсів;
- розподіл ресурсів;
- управління запасами;
- реалізація (використання) ресурсів.

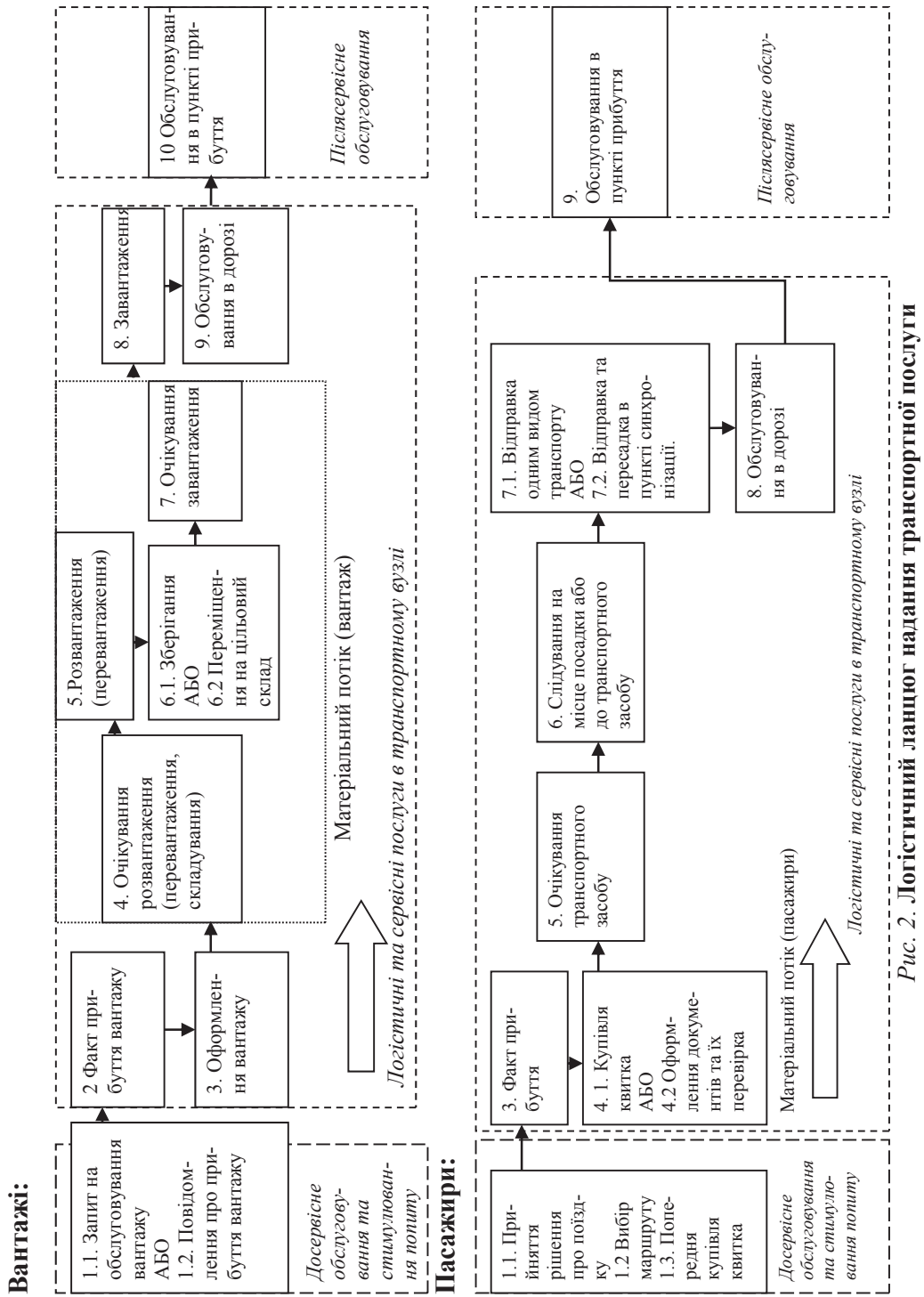


Рис. 2. Логістичний ланцюг надання транспортної послуги

ЗАГАЛЬНОТРАНСПОРТНІ ПРОБЛЕМИ

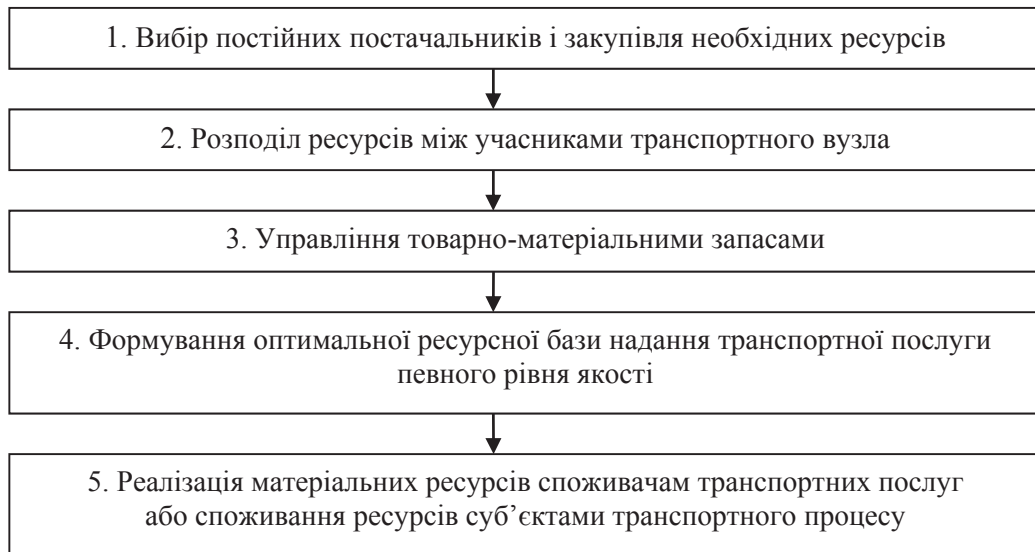


Рис. 3. Основні етапи логістичного управління матеріальним потоком

Ресурсне забезпечення діяльності транспортного підприємства має спрямовуватись на підвищення якості послуг при мінімізації витрат на їх надання.

Висновки. Наявність ресурсів, об'єм, оборотність є динамічними характеристиками, управління якими вимагає застосування інтегрального підходу, заснованого на обліку інформації про зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства, і впорядкування взаємодії логістичної служби з підрозділом маркетингу і збуту, виробництва і фінансовими структурами. В сучасних конкурентних і динамічних умовах застосування логістичного підходу до управління якістю дозволить підвищити рівень якості послуг транспортних послуг шляхом виявлення взаємозв'язків між матеріальними, інформаційними та фінансовими потоками, а також за допомогою структуризації етапів управління ресурсами. Подальші дослідження інноваційних методів логістичних інструментів управління на транспортних підприємствах дозволять виявити джерела економії та раціоналізації ресурсного забезпечення.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Коба В. Г.* Економіка транспорту / За ред. В.Г. Коби. – К.: Курс, 1999. – 254 с.
2. *Криворучко О. М.* Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. – Харків. – 2007. – с. 477
3. *Кулаєв Ю. Ф., Щелкунов В. И.* Экономика гражданской авиации Украины. Монография. 2-е изд., дополн. и перераб.–К., «Фенікс», 2010. – 736 с.
4. *Кучерук Г. Ю.* Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: [Монографія] / Г. Ю. Кучерук. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
5. *Миротин Л. Б.* [и др.] Организация перевозок и управление на транспорте / общ. ред. Л. Б. Миротин; Московский автомобильно-дорожный ин-т (гос. технический ун-т). – М.: Экзамен, 2003. – 222 с.