

*Василь Габа*

## **ЯКІСТЬ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ**

*Критеріями, по яких можна судити про якість транспортних послуг, що надаються експедиторськими компаніями користувачам залізничного транспорту, вважають: вартість послуг, повноту, швидкість доставки, своєчасність або рівномірність доставки, збереження вантажів, що перевозяться. Підхід до вибору експедитора має бути індивідуальним і передбачати, поряд із ціновими і кількісними параметрами, високий рівень якості пропонованих транспортних послуг.*

*Критериями, по которым можно судить о качестве транспортных услуг, предоставляемых экспедиторскими компаниями пользователям железнодорожного транспорта, считают: стоимость услуг, полноту, скорость доставки, своевременность или равномерность доставки, сохранность перевозимых грузов. Подход к выбору экспедитора должен быть индивидуальным и предусматривать, наряду с ценовыми и количественными параметрами, высокий уровень качества предлагаемых транспортных услуг.*

*By criteria on which it is possible to judge about quality of transport services added dispatch campaigns it is considered the users of railway transport: cost of services, plenitude, speed of delivery, timeliness or evenness of delivery, safety of the transported loads. Going near the choice of dispatch must be individual and to provide for, along with price and quantitative parameters, high level of quality of the offered transport services.*

**Ключові слова:** Конкурентоспроможність, транспортний сервіс, рентабельність, маркетинг, технічні та технологічні рішення.

В даний час між експедиторськими і операторськими компаніями йде жорстка конкуренція за надання транспортних послуг клієнтам залізничного транспорту. За 20 років становлення України як самостійної держави на ринку транспортних послуг визначилося більше 100 експедиторських компаній тих, що зарекомендували себе надійними партнерами організації перевезень вантажів залізничним транспортом.

Між багатьма клієнтами і експедиторами встановилися тривалі взаємовигідні ділові стосунки у сфері сервісного обслуговування. Проте розвиток транспортного сервісу, надання клієнтові додаткових платних послуг, конкуренція між експедиторськими компаніями спонукає клієнта при виборі експедиторської або операторської компанії звернути увагу на якість послуг, що надаються.

Визначення критеріїв якості транспортних послуг дасть можливість правильно вибрати організацію, що надає ці послуги.

### **Аналіз основних досліджень**

Розвиток транспортного сервісу дає можливість залучення додаткових обсягів перевезень, надання клієнту додаткових послуг, створює умови рентабельної роботи підприємствам транспорту.

© Габа В. В., 2012

---

---

Важливо при дослідженні суті та форм сервісу розглядати також економічну доцільність реалізації складових елементів транспортного сервісу, застосування методів обґрунтування технічної та технологічної можливості при наданні транспортних послуг.

Питання оцінки якості транспортних послуг в ринкових умовах досліджували д.е.н., професор Пасічник В.І., д.т.н., професор Мироненко В.К., д.е.н., професор Аксьонов І.М., д.е.н., професор Куласв Ю.Ф., д.е.н., професор Макаренко М.В., д.е.н., професор Цветов Ю.М., к.е.н., доцент Андрієнко М.М., із зарубіжних: д.т.н., професор Смахов А.А., д.т.н., професор Іловайський М.Д., к.т.н. доцент Кісельов О.М. і т.д.

В роботах зазначених авторів значне місце відведено визначенню науково-методичних підходів до комплексної оцінки якості експлуатаційної роботи залізниць. Питанню підвищення якості транспортних послуг, які надають експедиторські та операторські компанії своїм клієнтам, приділялось менше уваги.

Розгляду питання підвищення якості та конкурентоспроможності транспортних послуг, що надаються транспортно-експедиторськими та операторськими компаніями і присвячена дана стаття.

### **Викладення основного матеріалу**

Стратегічним завданням залізничного транспорту є повне забезпечення перевезень пасажирів та вантажів в нинішніх та прогнозованих обсягах.

Безумовно, для цього необхідно удосконалювати технологію перевезень, використовувати новітні науково-технічні розробки, розширювати спектр транспортних послуг, покращувати сервіс при обслуговуванні клієнтів.

В маркетингових дослідженнях важливо не тільки вивчення суті та форм сервісу, але і застосування методів обґрунтування технічної та технологічної можливостей економічної доцільності реалізації складових елементів транспортного сервісу. [ 2 ]

Можливі чотири варіанта організації сервісу:

- сервіс забезпечується виключно персоналом перевізника;
- для транспортного сервісу створюється консорціум, який діє на базі угоди між перевізниками окремих видів транспорту;
- сервіс доручається незалежній та спеціалізованій фірмі;
- для виконання сервісних робіт залучаються посередники, які несуть повну відповідальність за якість та задоволення претензій з сервісу.

Важливу роль у виборі компаній із надання транспортних послуг відіграють якість та конкурентоспроможність вказаних підприємств (компаній).

Уточнимо поняття про якість та конкурентоспроможність сервісу.

Якість – рівень параметрів, визначаючих кінцевий результат виконаної роботи. Цей показник відображає сукупність факторів і залежність від рівня інфраструктури залізничного транспорту до уміння організувати перевезення та управляти процесами перевезень в ринковому середовищі.

Оцінка якості послуг один із найважливіших елементів корпоративної політики і політики управління якістю сервісу в будь-якій компанії. Залучення та утримання кожного із клієнтів – є головним завданням менеджера компанії. Оцінка якості послуг, що надаються, включає низку різнопланових показників. Наприклад, термін виконання замовлення, своєчасне отримання дозволів та здійснення міжнародних перевезень, розрахунки по факту виконаних робіт і т.д. [ 1 ]

Інші показники оцінки якості сервісу можуть торкатися командної або індивідуальної роботи і які залежать від конкретного фахівця або окремого підрозділу компанії. Хороший фахівець повинен уміти уникати конфліктних ситуацій, не створювати їх, вирішувати питання в максимально короткий термін.

Менеджер компанії із надання послуг повинен бути професійно підготовлений, уважний, відповідальний, ввічливий, готовий допомогти клієнту у вирішенні питань в межах своєї компетенції.

Для деяких показників якості дуже складно визначити їхній рівень через відсутність статичного звіту (комплексність, комфортабельність та ін.), тому доводиться користува-

---

тись умовно рейтинговими оцінками, які виставляють самі користувачі. Деякі середні показники якості обслуговування носять умовний характер, як і всі середні величини. Нижче надається порядок розрахунку деяких показників якості обслуговування через рівень їх виконання [ 1 ].

Рівень виконання встановлених термінів доставки вантажів  $K_{ТД}$  :

$$K_{ТД} = \frac{\sum P_{\Phi}}{\sum P_3}; \text{ чи } \frac{t_{Д}^H}{t_{Д}^{\Phi}}, \quad (1.1)$$

де  $\sum P_{\Phi}$  – фактичний обсяг перевезень вантажів, доставлених в установлені терміни;

$\sum P_3$  – загальний обсяг перевезення вантажів;

$t_{Д}^H, t_{Д}^{\Phi}$  – середні нормативний та фактичний терміни доставки вантажів за визначений період часу.

Рівень схоронності перевезених вантажів ( $K_e$ ) визначається за формулою:

$$K_e = \frac{(\sum P_3 - \sum P_{П}(1 - CH))}{100 \sum P_3}, \quad (1.2)$$

де  $\sum P_{П}$  – обсяг втрачених вантажів;

$CH$  – середня норма природної втрати, %

Повнота задоволення потреб в перевезеннях ( $K_{ПЗ}$ ) визначається за формулою:

$$K_{ПЗ} = \frac{1 - \sum P_{НВ}}{\sum P_{ОФ}}, \quad (1.3)$$

де  $\sum P_{НВ}$  – обсяг невивезених з вини залізниць заявлених до перевезень вантажів.

$\sum P_{ОФ}$  – обсяг фактично заявлених до перевезення вантажів.

Комплексний показник якості ( $K_K$ ), що може бути використаний підрозділами при обслуговуванні користувачів транспортних послуг, визначається за формулою:

$$K_K = \sum K_i \cdot \Pi_i, \quad (1.4)$$

де  $K_i$  – рівень конкретного  $i$ -го показника якості транспортного обслуговування;

$\Pi_i$  – питома вага  $i$ -го показника в загальній оцінці якості; визначається як рейтинг переваг користувачів, або шляхом розрахунку рівня економічної ефективності окремих заходів, пов'язаних з підвищенням якості перевезень в загальному ефекті, який приймається за одиницю.

Складність розрахунку показників якості та ефективності його рівня полягає у відсутності необхідної інформації в транспортній статистиці, яку необхідно одержувати на основі маркетингових досліджень [ 4 ].

Для цього необхідне фундаментальне вивчення платоспроможності, попиту на перевезення як в кількісному, так і в якісному виразах та врахування тенденції у виробництві транспортної продукції, зміни її товарної структури і оновлення. Підвищення цін на залізничні перевезення без поліпшення якісних показників може призвести до переорієнтації споживачів транспортних послуг на інші види транспорту. Отже, як у лавах перевізників, так і компаній з надання сервісних послуг, повинні бути висококваліфіковані маркетологи, які здатні вивчати тенденції розвитку ринку, оволодівати технологією виробництва і т.д.

Конкурентоспроможність – ступінь відповідності транспортного сервісу вимогам ринку з технічних, технологічних, економічних та інших характеристик, які визначають його переваги перед послугами інших перевізників. Іншими словами можна сказати, конкуренція на транспорті – суперництво між підприємствами перевізниками, компаніями з надання послуг за кращі, економічно більш вигідні умови перевезень та реалізації послуг [2].

---

Конкуренцію можна поділити на міжгалузеву та внутрішньогалузеву.

При міжгалузевій іде суперництво різних видів транспорту, внутрішньогалузевій – між експедиторськими організаціями, компаніями-операторами і іншими суб'єктами з надання транспортних послуг.

Для того щоб підприємство було конкурентоспроможним його діяльність в умовах ринку повинна підкріплятись постійним підвищенням рівня транспортного сервісу, який базується на організаційних, технічних та технологічних рішеннях.

До таких рішень належать:

- технічне та інформаційне забезпечення, доступ до центральної бази з управління перевізним процесом, що дасть можливість оперативно здійснювати контроль за місцем знаходження вантажів, прогнозованого їхнього прибуття, при необхідності переадресування вантажів і т.д.
- залучення до перевезення нових вантажних вагонів операторів залізничних перевезень, організація руху поїздів за спеціалізованими нитками графіка руху;
- виділення в графіку руху спеціальних ниток підвищеної надійності поставок, а також відправлення вантажних поїздів за розкладом незалежно від кількості вагонів у поїзді;
- скидки на тарифи залежно від періоду та видів вантажів;
- пакування, навантаження та вивантаження з використанням спеціалізованих вагонів та навантажувально-розвантажувальної техніки.

До основних показників, які забезпечують якість обслуговування на різних видах транспорту, входять: термін доставки, надійність, схоронність, вартість перевезень [ 3 ].

Розглядаючи кожну категорію якості перевезень різними видами транспорту, клієнт вибирає оптимальний варіант перевезень із найменшими втратами тим чи іншим видом транспорту.

При наявності кількох конкуруючих між собою центрів сервісу користувач має свободу вибору і керується при цьому в першу чергу економічними стимулами. Для формалізації пошуку оптимального варіанта обслуговування можна користуватись простою матричною моделлю, в якій по горизонталі розміщують експедиторів, операторів, а по вертикалі – транспортні послуги. На перетині рядків і стовпців знаходяться витрати на виконання цієї діяльності. Сумуючи витрати по рядках користувач має можливість вибрати кращий варіант сервісу за критерієм мінімуму витрат.

### **Висновок**

Для визначення оптимального рівня обслуговування здійснюється балансування витрат, доходів, прибутку, при якому реалізується принцип компромісного рішення, який полягає в досягненні найкращого співвідношення між цінами та рівнем обслуговування витратами і доходами. Весь процес визначення оптимального рівня обслуговування, зводиться до співставлення витрат, які пов'язані з поліпшенням рівня обслуговування та втратою доходів на ринку продажу, які зростають при зменшеній кількості послуг. В результаті такого балансування знаходиться деякий оптимум рівня обслуговування.

Комплексну оцінку рівня якості транспортних послуг в ринкових умовах, їх відповідності вимогам показників перевезень світового рівня можна зробити з урахуванням викладених в статті науково-методичних підходів.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. *Пасічник В. І.* Теоретичні основи економіки експлуатаційної діяльності залізниць: Монографія. – К.: Вид. «Науковий світ», 2003. – С. 68–72.
2. *Илорайский Н. Д., Киселев А. Н.* Сервис на транспорте (железнодорожный): Учебник. Москва: Изд. «Маршрут», 2003. – С. 307–311.
3. *Аксёнов І. М., Габа В. В.* Транспортна логістика: Навчальний посібник. – К. ДЕТУТ, 2009. – С. 48–52.
4. *Пасічник В. І., Пасічник В. В.* Якість транспортних послуг у міжнародному сполученні: // Збірник наукових праць «Економіка і управління». Випуск 8. – К.: КУЕТТ, 2006. – С. 41–45.