

УДК 658.7:656.2(4)

І.П. Федорко

ЄВРОПЕЙСЬКІ ОРІЄНТИРИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

У статті визначено європейські вимоги до забезпечення якості обслуговування залізничних перевезень, запропоновано підхід до визначення якості транспортно-логістичних послуг та розширення переліку стандартних послуг термінально-складських комплексів мережі транспортно-логістичних центрів, що відносяться до інфраструктури міжнародних транспортних коридорів.

Ключові слова: якість транспортно-логістичних послуг, європейські орієнтири, транспортно-логістичні центри, термінально-складські комплекси, фактори забезпечення якості, параметри якості транспортно-логістичних послуг.

В статье определены европейские требования к обеспечению качества обслуживания железнодорожных перевозок, предложен подход к определению качества транспортно-логистических услуг и расширение перечня стандартных услуг терминально-складских комплексов сети транспортно-логистических центров, относящихся к инфраструктуре международных транспортных коридоров.

Ключевые слова: качество транспортно-логистических услуг, европейские ориентиры, транспортно-логистические центры, терминально-складские комплексы, факторы обеспечения качества, параметры качества транспортно-логистических услуг.

For Ukraine the development of the transport system is crucial. Under the condition of reforming the Ukrainian economy, wide its introduction into the system of world economic relations will need to solve complex problems of adaptation of the transport complex of the country to work in the conditions of market relations and

to meet the growing requirements for the quality and efficiency of transport services. From the point of view of railway transport service quality of rail transport is determined by the quality of transport and logistics services. To ensure the efficient provision of transportation and logistics services quality will consider the peculiarities of the quality of railway transport in Ukraine and outside of it.

Meeting the needs of consumers in the service of the railway transport enterprises largely depends on the composition of services and their delivery, and is determined by the quality of transport and logistics services.

Quality transport and logistics services is a collection of the most significant indicators of transport of the products, determining the degree of suitability for timely and fully meet the needs of shippers and passengers. Its main characteristics are the level of satisfaction of the traffic on the volume, structure and delivery time of goods and consumer cost of transport in terms of safety, regularity, rhythm, uniformity, reliability and safety of transport. When determining the integral assessment of the quality of transport to the above-mentioned characteristics are added to the costs of carrying traffic in terms of complexity, energy consumption and cost of the transportation and productivity.

The provision of high quality transport and logistics services with the demands of their users willingness to offer new types of services, opportunities to attract additional volumes of cargo and number of passengers will enable carriers to increase their income and to achieve commercial success.

The author proposes to expand the list of standard transport and logistics services of the enterprises of the railway transport due to the formation and delivery of consignments, packing and packaging of goods, the provision of factoring and information consulting services. The analysis of approaches to quality assurance maintenance service users of railway transport enterprises allowed to determine that the quality of the provision of transport and logistics services is a complex characteristic which is determined by

the qua-lity of shipping and the quality of operation of the network terminal and warehouse complexes.

Keywords: *quality of transport and logistics services, European landmarks, transport and logistics centers, terminal and warehouse complexes, the quality factor, the quality parameters of transport and logistics services.*

Постановка проблеми. Для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг. З точки зору залізничного транспорту якість обслуговування залізничних перевезень визначається якістю транспортно-логістичних послуг. Для забезпечення ефективності надання транспортно-логістичних якості послуг розглянемо особливості забезпечення якості на залізничному транспорті як в межах України, так і поза нею.

Розвиток загальноєвропейського залізничного ринку спричиняє необхідність стандартизації технічних рішень. Стандартизація в Європі дотепер знаходилася в сфері компетенції окремих країн. Однак із самого початку існування залізниці розвиток міжнародного ринку залізничних перевезень вимагав всебічної уніфікації технічних рішень. В першу чергу, це стосувалося залізничної колії та залізничного рухомого складу як основної складової, що впливає на забезпечення мінімальної експлуатаційної сумісності. В деяких областях (електропостачання, забезпечення безпеки руху) з'явилася така велика кількість розбіжностей, що міжнародний рух поїздів зіткнувся із серйозними технічними перешкодами.

Огляд останніх досліджень і публікацій. На сьогодні процес уніфікації технічних і експлуатаційних залізничних систем визначений Директивою ЄС 96/48 від 23 липня 1996 року про експлуатаційну сумісність транс'європейської високошвид-

кісної залізничної мережі, а також доповнений Директивою ЄС 2001/16 від 19 березня 2001 року про експлуатаційну сумісність системи звичайних залізниць та Директивою ЄС 2004/50 від 29 квітня 2004 року про внесення змін до вказаних вище Директив.

Ці умови стосуються розробки, будівництва, введення в дію, модернізації, відновлення, експлуатації і обслуговування компонентів цієї інфраструктури, введених в дію після дати вступу в силу цієї Директиви, а також питань професійної кваліфікації, здоров'я і безпеки персоналу, зайнятого в її експлуатації і технічному обслуговуванні. Прагнення досягнення експлуатаційної сумісності транс'європейської інфраструктури високошвидкісних залізниць та досягнення експлуатаційної сумісності в межах транс'європейської інфраструктури звичайних залізниць має привести до визначення оптимального рівня технічної гармонізації і зробити можливим наступне:

- полегшити, поліпшити і розвинути міжнародне залізничне транспортне сполучення в межах території Співтовариства і з третіми країнами;
- сприяти поступовому створенню внутрішнього ринку устаткування і послуг для будівництва, експлуатації, відновлення і модернізації транс'європейської інфраструктури високошвидкісних залізниць;
- сприяти поступовому створенню внутрішнього ринку устаткування і послуг для спорудження, відновлення, модернізації й експлуатації транс'європейської мережі звичайних залізниць;
- сприяти експлуатаційній сумісності транс'європейської інфраструктури високошвидкісних залізниць та транс'європейської мережі звичайних залізниць.

З точки зору забезпечення якості залізничних перевезень для транс'європейської високошвидкісної залізничної мережі та транс'європейської мережі звичайних залізниць визначено основні вимоги, які визначено згідно Додатку III Директиви ЄС 96/48 від 23 липня 1996 року та Додатку III Директиви ЄС 2001/16 від 19 березня 2001 року відповідно. Вони стосуються

безпеки, надійності і працездатності, здоров'я, захисту навколишнього середовища та технічної сумісності.

У Європейському залізничному законодавстві якість залізничних перевезень визначається сумісністю інфраструктури та рухомого складу, тобто відповідністю характеристик інфраструктури (її стаціонарних компонентів) і характеристик рухомого складу, що рухається цією інфраструктурою [1. С. 183-184].

Фахівці залізничного транспорту Росії якість транспортного обслуговування визначають за транспортною забезпеченістю, якістю роботи та якістю послуг, що наведено на рис. 1 [2. С. 92-93].

Мачерет Д., Ришков А., Чернигіна І. [3. С. 59] якість транспортного обслуговування пропонують визначати стандартизованими (формалізованими) та нестандартизованими (неформалізованими) показниками (вимогами). До стандартизованих показників відносяться: своєчасність доставки вантажів, відповідність нормам швидкості; готовність транспортних засобів до перевезення; збереженість вантажів; безпека перевезень; повнота задоволення попиту; комплексність надаваних послуг; транспортна доступність; екологічність перевезень; регулярність, ритмічність перевезень; страховий запас вантажів у власників.

До нестандартизованих показників якості відносяться: тип транспортно-технологічної системи (єдиний оператор, логістична система тощо); умови оплати перевезень; інформаційне обслуговування; надання страхових послуг (юридичний захист прав клієнтів); своєчасне реагування на зміну потреб споживачів транспортних послуг; супроводження вантажів; можливість митного очищення; технологічність і характеристики перевантажувального обладнання у пунктах перевалки, наявність транспортної тари; індивідуальні вимоги до режиму пропуску поїздів; відповідність документів міжнародними стандартам; зберігання вантажів на станціях відправлення/призначення; здійснення спеціальних перевезень з дотриманням норм (небезпечні, негабаритні тощо) та інше [3. С. 59].

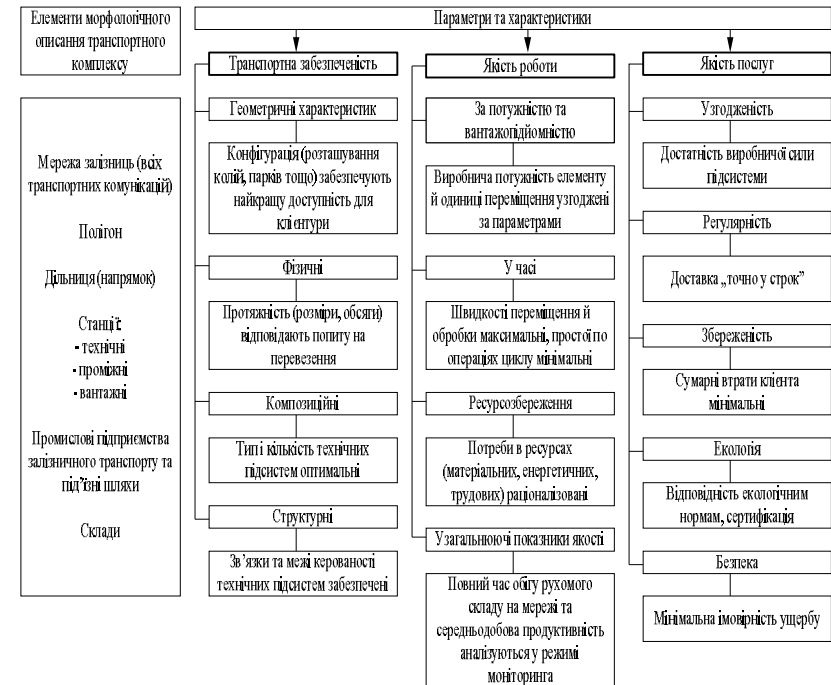


Рис. 1. Якість транспортного обслуговування [2. С. 92-93]

Данько М.І., Дикань В.Л., Дейнека О.Г., Позднякова Л.О., Юрченко Ю.М. визначають необхідність забезпечення якості транспортного обслуговування адаптуванням транспорту до нових зрушень та тенденцій світового господарства, вимог клієнтури, що зумовлене значним зростанням ступеня обробки промислової продукції, зміною міжнародних зв'язків. Тому до факторів, що визначають якість транспортного обслуговування, вони відносять: швидкість і своєчасність доставки, збереженість вантажів, надійність функціонування транспортних мереж універсальних засобів транспорту [4. С. 105-106].

У праці [5] якість транспортного обслуговування визначається забезпеченням надійної мобільності, розвитком інтермодальних перевезень та інтеропераційністю.

Забезпечення надійної мобільності передбачає можливість вільного руху транспортних засобів у залежності від вимог споживачів, організації перевізного процесу тощо.

Інтермодальні перевезення – це сумісність залізничних систем з іншими видами транспорту, їх інтермодальність. Інтермодальним вважається такий тип перевезень, за якого основна частина шляху приходить на залізницю, внутрішні водні шляхи чи море, а будь-яка початкова та/або кінцева стадія, на якій використовується автотранспорт, є максимально короткою [5. С. 26].

Комбінований транспорт допомагає зберігати високий рівень життя, і у той же час він задовольняє економічні інтереси користувачів послуг, інтегруючи та забезпечуючи оптимальне використання ресурсів і переваг кожного виду перевезень. Його також вважають важливим засобом зниження рівня атмосферних забруднень, перевантаженості магістралей і кількості дорожніх аварій, пов'язаних з автомобільним транспортом. Інструментом підвищення продуктивності перевезень вантажів всім транспортним ланцюгом є забезпечення максимально швидкого і плавного переходу «вантажних одиниць» товару, що перевозиться, з одного виду транспорту на інший.

Інтеропераційність – це експлуатаційна та технічна інтеграція різних національних залізничних систем держав Європейського Союзу та держав, що готуються до вступу в ЄС [5, с. 32]. Співробітництво та стандартизація дозволять досягнути значної економії завдяки використанню переваг «економіки великих масштабів».

Завдання дослідження. Не дивлячись на достатню пропрацьованість визначеної проблеми, на нашу думку, недостатньо висвітленими у науковій літературі є питання щодо забезпечення якості саме транспортно-логістичних послуг. Це пов'язано невідривністю безпосереднього процесу перевезень від процесу

надання комплексу супровідних послуг з метою максимального забезпечення вимог споживачів.

Метою статті є визначення сутності транспортно-логістичних послуг на сучасному етапі інтеграції залізничного транспорту України до світової транспортної системи.

Основний матеріал дослідження. Задоволення потреб споживачів у послугах підприємств залізничного транспорту великою мірою залежить від складу послуг, що надаються, та параметрів їх надання, а також визначається якістю транспортно-логістичних послуг.

Якість транспортно-логістичних послуг є сукупністю найбільш істотних показників транспортної продукції, що обумовлюють ступінь її придатності до своєчасного та найбільш повного задоволення потреб вантажовідправників і пасажирів. Її головними характеристиками виступають рівень задоволення потреб у перевезеннях за обсягами, структурою та часом доставки вантажів і споживча вартість перевезень за показниками збереженості, регулярності, ритмічності, рівномірності, надійності та безпеки перевезень. При визначенні інтегральної оцінки якості перевезень до вище згаданих характеристик додаються витрати на виконання перевезень за показниками трудомісткості, енергомісткості та собівартості перевезень і продуктивності праці.

Разом з тим слід зазначити, що якість транспортно-логістичних послуг охоплює не тільки якість безпосередньо перевезень, а й якість функціонування мережі транспортно-логістичних центрів в цілому та термінально-складських комплексів у їх складі.

Розбудова мережі термінально-складських комплексів спрямована на розвиток транспортно-експедиційної діяльності та логістики в транспортній галузі України. Вона є необхідною умовою формування сучасної транспортної інфраструктури та каналів товароруку як на внутрішньо українському напрямку, так і міжнародного значення в системі основних МТК, що проходять територією України.

У межах термінально-складських комплексів вантажовідправникам і вантажоотримувачам окрім стандартного ряду експедиційних і логістичних послуг надаватимуться додаткові послуги, які запропоновано з метою залучення потенційних вантажовідправників на зростаючому ринку пропозиції комплексних складських послуг (рис. 2).

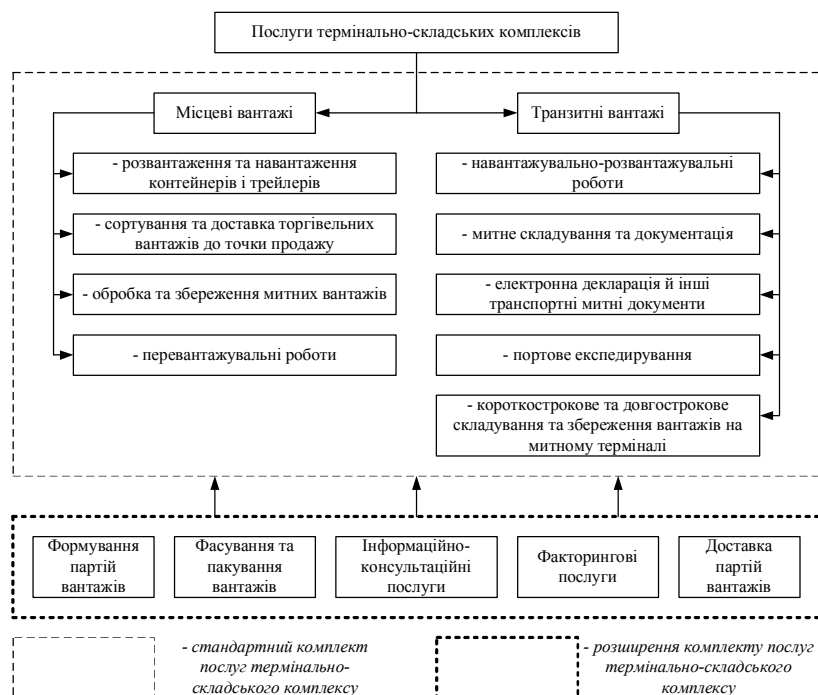


Рис. 2. Стандартний та розширений комплект послуг термінально-складського комплексу

Тобто ми пропонуємо розширити стандартний комплект послуг термінально-складського комплексу за рахунок надання вантажовідправникам і вантажоотримувачам таких додаткових послуг:

- формування партій вантажів. На термінально-складському комплексі пропонується надавати послугу з переробки пред'явленого до перевезення вантажу та його відправки партіями, розмір яких має бути узгоджений з вантажоотримувачем;

- фасування та пакування вантажів. На термінально-складському комплексі пропонується надавати послугу з пакування пред'явленого до перевезення вантажу з метою забезпечення його збереженості у процесі доставки вантажоотримувачу;

- факторингові послуги. На термінально-складському комплексі пропонується надавати послугу кредитування вантажовідправників на час обробки та перевезення вантажів під заставу самого вантажу з метою скорочення до перевізного часу обробки вантажів;

- доставка партій вантажів. На термінально-складському комплексі пропонується надавати послугу з перевезення раніше сформованих партій вантажів на адресу вантажоотримувача зі складів комплексу власними силами;

- інформаційно-консультаційні послуги. На термінально-складському комплексі пропонується надавати послугу з інформаційного обслуговування вантажовідправників і вантажоотримувачів у розрізі місця знаходження вантажу та часу до його доставки, а також консультаційного обслуговування потенційних вантажовідправників у розрізі формування маршрутів, опти-мального підбору видів транспорту, пакету додаткових послуг.

Забезпечення високої якості транспортно-логістичних послуг з урахуванням вимог їх користувачів, готовності запропонувати нові види сервісного обслуговування, можливостей залучення додаткових обсягів вантажів і числа пасажирів дозволить перевізникам збільшити власні доходи та досягти комерційного успіху.

Разом з тим слід відзначити, що параметри якості транспортно-логістичних послуг різняться за видами перевезень (рис. 3).



Рис. 3. Параметри якості транспортно-логістичних послуг

Якість транспортно-логістичних послуг залежить від низки факторів, що впливають на якість як безпосередньо виконання перевезень, так як на якість транспортно-експедиційного та логістичного обслуговування у мережі термінально-складських комплексів.

Серед факторів забезпечення якості транспортно-логістичних послуг у частині безпосередньо перевезень слід виокремити:

- технічні та технологічні – рухомий склад та інфраструктура, система управління рухом поїздів, система сигналізації та зв'язку, система управління перевізним процесом;
- інформаційні – система інформатизації;
- економічні – витрати на випуск і реалізацію продукції, політика ціноутворення, система стимулювання персоналу за виробництво високоякісної продукції;

- організаційні – удосконалення організації виробництва та праці, підвищення виробничої дисципліни, підвищення відповідальності за якість продукції, рівень культури виробництва;
- нормативно-правові – вимоги світового, європейського та вітчизняного законодавства, що регулює діяльність транспорту; вимоги багатосторонніх угод;
- соціально-економічні – умови праці; відданість своєму підприємству, моральне стимулювання працівників, підвищення кваліфікації персоналу.

Серед факторів забезпечення якості транспортно-логістичних послуг у частині транспортно-експедиційного та логістичного обслуговування у мережі термінально-складських комплексів слід виокремити фактори, що характеризують якість роботи з місцевими вантажами за показниками швидкості обробки місцевих вантажів, термінів їх доставки та збереженості при складуванні на території термінально-складського комплексу й якості роботи з транзитними вантажами за показниками швидкості обробки транзитних вантажів, збереженості вантажів на митному терміналі, швидкості електронного документообігу, якості портового експедирування, а також за показниками якості надання додаткових послуг.

Висновки. Таким чином, на нашу думку, слід розширити перелік стандартних транспортно-логістичних послуг підприємств залізничного транспорту за рахунок формування та доставки партій вантажів, фасування та пакування вантажів, надання факторингових та інформаційно-консультаційних послуг. Аналіз підходів до забезпечення якості обслуговування користувачів послуг підприємств залізничного транспорту дозволив визначити, що якість надання транспортно-логістичних послуг є комплексною характеристикою, яка визначається якістю виконання перевезень та якістю функціонування мережі термінально-складських комплексів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Додаток I до Директиви 2001/16/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 19 березня 2001 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.
2. Экономика железнодорожного транспорта: Учебник для вузов железнодорожного транспорта / И.В. Белов, Н.Т. Терешина, В.Г. Галабурда и др.; под ред. Н.П. Терешинной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – 600 с.
3. Мачерет Д. Тяжелый груз конкуренции / Д. Мачерет, А. Рижков, И. Чернигина // Мир транспорта. – 2008. – № 1. – С. 58-65.
4. Економіка міжнародних залізничних перевезень: Підручник / [М.І. Данько, В.Л. Дикань, О.Г. Дейнека, Л.О. Позднякова, Ю.М. Юрченко]. – Х.: ТОВ «Олант», ЧП Чиженко, 2004. – 352 с.
5. Залізниці світу в ХХІ столітті: Монографія / За заг. ред. Г.М. Кірпи. – Дніпропетровськ: Видавництво Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. академіка В. Лазаряна, 2004. – 244 с.

REFERENCES

1. Dodatok I do Dyrektyvy 2001/16/YeS Yevropejs'koho Parlamentu i Rady vid 19 bereznia 2001 roku [The application And Directive 2001/16/EC of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001] // Т. 2: Yevropejs'ke zaliznychne zakonodavstvo. Kyiv., 2006, 494 p. [in Ukrainian].

2. Jekonomika zheleznodorozhnogo transporta: Uchebnik dlja vuzov zheleznodorozhnogo transporta / I. V. Belov, N. T. Tereshina, V. G. Galaburda [i dr.]; pod red. N. P. Tereshinnoj, B. M. Lapidusa, M. F. Trihunkova. Moscow: UMK MPS Rossii, 2001, 600 p. [in Russian].
3. Macheret D. Tjazhelyj груз konkurencii / D. Macheret, A. Rishkov, I. Chernigina // Mir transporta. 2008, № 1, pp. 58-65. [in Russian].
4. Ekonomika mizhnarodnykh zaliznychnykh perevezen' [Economy international rail transport]: pidruchnyk / [Dan'ko M.I., Dykan' V.L., Dejneka O.H., Pozdniakova L.O., Yurchenko Yu.M.]. Kharkiv: TOV «Olant», ChP Chyzenko, 2004, 352 p. [in Ukrainian].
5. Zaliznytsi svitu v XXI stolitti [Railways of the world in the XXI century]: monohrafiia / za zah. red. H.M. Kirpy. Dnipropetrovs'k: Vydavnytstvo Dnipropetrovs'koho natsional'noho universytetu zaliznychnoho transportu im. akademika V. Lazariana, 2004, 244 p. [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 16.02.2015

Рецензенти:

доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри «Фінанси» Української державної академії залізничного транспорту **І.Ю. Зайцева**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри «Економіка підприємства та підприємництво на морському транспорті» Одеського національного морського університету **Ю.О. Наврозова**