

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ЯК ІНДИКАТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ РЕГІОНУ

***ОМЕЛЬЧУК К.С., ЕКОНОМІСТ ВІДДІЛУ ЕКОНОМІКИ
ОДЕСЬКОЇ ФІЛІЇ АДМІНІСТРАЦІЇ ПОРТІВ УКРАЇНИ***

Постановка проблеми у загальному вигляді. Інтеграція України у міжнародне економічне світове товариство та посилення її транзитних взаємовідносин вимагають модернізації та удосконалення матеріально-технічної бази, покращення та відновлення експлуатаційного та технічного стану об'єктів транспортної галузі, регулярності та надійності транспортних сполучень, збереженості вантажів і безпеки перевезень, зростання швидкості та зменшення вартості доставки, тобто забезпечення підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг на ринку. П.Р. Левковець стверджує, що характерною рисою послуги є те, що вона не може існувати поза процесом її виконання і накопичуватися; продаж послуг – це якість самого процесу праці; послуга представляє собою конкурентну споживчу вартість лише на певний час і в певному напрямку, що істотно обмежує можливість її заміни на ринку [5, с. 93].

Конкурентоспроможність є одним з головних маркерів успішної діяльності підприємств транспортної галузі і характеризує можливість та ефективність адаптації підприємств до умов конкурентного середовища. Основним індикатором конкурентоспроможності є показник якості транспортних послуг, який характеризує забезпечення безпеки руху; скорочення термінів доставки вантажів; дотримання регулярності перевезень; забезпечення повного збереження перевезених вантажів; досягнення більш високої економічності перевезень.

У зв'язку з цим, з метою подальшої розробки дієвого механізму системи управління підприємствами, дослідження показника якості конкурентоспроможності транспортної галузі регіону є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним надбанням теорії конкурентоспроможності є наукові праці зарубіжних і вітчизняних науковців: І. Арнауга, А. Балабанова, З. Васильової, І. Должанський, М. Портера, В. Шинкаренко, П. Беленького, М. Єрмолова, С. Ярошенко тощо. Питання якості надання транспортних послуг вивчали вчені, а саме: В. Маруніч, М. Блатнов,

І. Спірін, О. Ігнатенко тощо. Проте, невирішеними залишаються питання якості надання транспортних послуг, тобто відсутність методики оцінки якості обслуговування споживачів тощо.

Формулювання цілей статті. Метою статті є розглянути основні фактори та методику визначення показника якості транспортних послуг для підвищення конкурентоспроможності транспортної галузі регіону.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Конкурентоспроможність галузі визначається наявністю технічних, економічних і організаційних умов для створення, виробництва і збуту (з витратами не вище інтернаціональних) продукції високої якості, що задовольняє вимоги конкретних груп споживачів. Матриця конкурентоспроможності включає такі синтезуючі фактори:

- якість (відповідність стандарту);
- ціна;
- екологічність;
- реклама.

Вважається, що найбільш конкурентоспроможним є та послуга, що має оптимальне співвідношення характеристик, за формулою 1:

$$K_m = Y : C, \quad (1)$$

де K_m – показник конкурентоспроможності;

Y – показник якості послуги;

C – показник ціни послуги.

Що вища різниця між споживчою цінністю послуги для її споживача і ціною, яку він за неї платить, то вищий запас конкурентоспроможності.

Конкурентоспроможність транспортних послуг визначається двома факторами – рівнем собівартості послуг та рівнем їх якості. Основним позитивним результатом конкуренції є стимулювання перевізників, що працюють на ринку перевезень до підвищення якості наданих послуг. Зниження якості транспортних послуг призводить до негативної ситуації на ринку, тому якість послуг значною мірою залежить від рівня конкуренції та дій органів влади на регіональному та загальнодержавному рівні.

Управління системою показників якості транспортного обслуговування включає: рівень дотримання пвдкості або строків доставки вантажів; рівень збереження перевезених вантажів; повнота задоволення попиту на перевезення; рівень регулярності або ритмічності доставки вантажів; рівень комплексності транспортного обслуговування; рівень транспортної забезпеченості території; рівень

транспортної доступності користувачів; рівень безпеки перевезень; рівень екологічності транспортних процесів тощо. [6, с. 169].

Підвищення рівня вимог, які висувають споживачі транспортних послуг в ланцюгах поставок, і зростання конкуренції транспортних операторів сприяли підвищенню ролі індикатора якості транспортного обслуговування [7].

Якість – це сукупність властивостей та характеристик послуги, які забезпечують задоволення потреб клієнтів за допомогою головних параметрів, серед яких: період часу від отримання заявки на перевезення до закінчення перевезення вантажу; рівень тарифів та інших витрат на обслуговування; повне виконання замовлення клієнта; переробка вантажів на складі; виконання пакетних та контейнерних перевезень. Якість і вартість транспортного обслуговування визначають положення і ефективність роботи кожного виду транспорту на ринку в умовах конкуренції різних видів транспорту. За критерієм якості здійснюється вибір виду транспорту. Якість перевезень характеризує ступінь суспільної корисності послуг транспорту. Критерієм оцінки ефективності діяльності транспортних підприємств повинно бути поєднання рентабельності галузі (прибутку) з високою якістю транспортного обслуговування. Виділяють п'ять критеріїв якості послуги, а саме:

- надійність (транспортне підприємство виконує свої зобов'язання своєчасно і правильно, інформація є достовірною);
- доброзичливість (прагнення і готовність надати послугу);
- безпека (професіоналізм виконавця послуги);
- взаєморозуміння;
- очевидність (засоби обслуговування, зовнішність персоналу, інструменти або устаткування, які використовуються для того, щоб надати послугу, фізичне втілення послуги та наявність інших клієнтів) [1, с. 35].

Якість послуг, включаючи новизну, технічний рівень, надійність є ключовим чинником утримання позицій на ринку транспортних послуг. Таким чином, тільки постійно підвищуючи якість послуг, додаючи нові, необхідні з урахуванням зміни кон'юнктури ринку властивості й характеристики, забезпечуючи одночасно зниження витрат на її надання, забезпечується одержання максимального прибутку.

Відсутність методики обчислення якості послуг з перевезення вантажу суттєво впливає на систему управління підприємствами транспортної галузі регіону. На забезпечення якості перевезень впливає

ряд негативних чинників:

- низьке фінансування державних програм розвитку транспорту, нівелювання вимог та підходів до утримання доріг;
- недосконалість та незавершеність структурних реформ в галузі перевезень;
- перевантаженість доріг, незадовільна система будівництва та утримання транспортної інфраструктури;
- недостатній обсяг залучення коштів на розвиток транспорту;
- застаріла нормативна база, конвергенція вітчизняного транспортного законодавства до міжнародних вимог [4, с. 135].

Для об'єктивної оцінки якості транспортних послуг використовується два підходи:

- оцінка якості наданої послуги;
- оцінка рівня транспортного обслуговування за допомогою оцінки всього виробничого процесу.

Основним показником якості послуг є коефіцієнт якості K_n , який визначається як відношення величини затрат часу на перевезення при заданих теоретично абсолютно комфортних умовах $T_{пер}^3$ до фактичних затрат часу на перевезення в реальних умовах $T_{пер}^Ф$ за формулою 2:

$$K_n = T_{пер}^3 \div T_{пер}^Ф \quad (2)$$

Оцінку якості наданих послуг визначають, порівнюючи її з фактичними величинами і характеристиками, і при умові їх співпадіння, якість послуг вважається задовільною.

Основними принципами діяльності транспорту щодо підвищення якості транспортних послуг є:

- робота з підвищення якості обслуговування проводиться комплексно всіма працівниками галузі;
- робота полягає не лише в здійсненні контролю за якістю перевезень, а має удосконалювати елементи транспортного процесу, від яких залежить якість;
- за неякісні перевезення відповідальність несуть працівники, що здійснювали обслуговування.

Досвід зарубіжних країн свідчить, що способом ефективного виконання послуг є їх сертифікація. Вантажовідправники та вантажоодержувачі зацікавлені в наданні їм інформації про якість послуг, які можна отримати на основі даних про сертифікацію. Сьогодні існує багато відомчих, галузевих систем сертифікації транспортних послуг, які з одного боку створюють високопрофесійне середовище спеціалістів-експертів, а з іншого не повністю відповідають вимогам сертифікації, зокрема, незалежності.

Отже, в умовах сьогодення актуальним питанням є розробка системи показників якості транспортних послуг, які надаються підприємствами транспортної галузі. Узагальнюючи науковий арсенал методичних основ визначення якості та собівартості транспортних послуг, пропонуємо систематизувати їх за визначеною системою (рис. 1).

В свою чергу, група тимчасових показників якості транспортних послуг характеризує здатність оператора відповідати вимогам, пов'язаним з тимчасовими аспектами транспортного обслуговування і включає:

- швидкість доставки вантажу;
- час подачі транспортних засобів під навантаження;
- час доставки кінцевому споживачу;
- частота відправлень.



Рис. 1. Система показників якості транспортних послуг*

**розроблено автором*

Під надійністю розуміється здатність транспортної системи забезпечувати заявлені характеристики функціонування. Надійність може оцінюватися такими показниками: своєчасність доставки вантажу; збереження вантажу.

Під гнучкістю сервісу мається на увазі здатність транспортної системи пристосовуватися до зміни умов обслуговування. Показники гнучкості в найменшій мірі піддаються вимірюванню, проте якісно можна досить надійно оцінити особливості обслуговування, характерні для того чи іншого транспортного оператора, зокрема:

- прискорення або затримка доставки на прохання клієнта;
- переадресація вантажу;
- надання додаткових провізних можливостей понад заздалегідь погодженого обсягу;
- доставка при непередбаченій зміні умов транспортування.

Політична багатовекторність та євроінтеграційні процеси впливають на розвиток транспортної галузі регіону через індикатор якості послуг, що висуває завдання формування системи оцінки показника в транспортно-технологічній сфері.

Висновки. Ефективність функціонування підприємств транспортної галузі регіону направлена на підвищення її конкурентоспроможності в сучасних умовах. Основним показником конкурентоспроможності транспортного обслуговування є індикатор якості послуг. Запропонована система показників якості транспортних послуг спрямована на виявлення відповідності між сприйняттям якості вантажовідправниками та вантажотримувачами. Це дозволить об'єктивно оцінити процес обслуговування споживачів транспортних послуг та якість як його основний результат. Якість дозволяє транспортному підприємству зменшити собівартість послуг через мінімізацію втрат, та збільшити дохід через підвищення привабливості якісної послуги для споживачів, що приводить до збільшення їх кількості. Подальші дослідження в сфері визначення показника якості транспортних послуг слід сконцентрувати на вивченні параметральних принципів якості транспортних послуг згідно з вимогами стандартів і нормативних актів, а також вимогам міжнародних договорів і угод.

Література.

1. **Головатчик Н.А., Каширєць Н.М.** Оцінка якості транспортних послуг. *Вісник національного університету водного господарства та природокористування*. 2017. Вип. 1(7). С. 33-36.
2. **Єрмак О.М., Пустовіт В.І.** Щодо визначення якості пасажирських перевезень. *Наукові нотатки*. 2014. Вип. 46. С. 170-176.
3. **Ільчук В.П.** Комплексний аналіз транспортної мережі міста: системно-аналітичний підхід: монографія. Черніїв: ЦНТТ, 2014. 869 с.
4. **Криворучко О.М.** Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: монографія. Харків: ХНАДУ, 2006. 404 с.

5. **Левковець П.Р., Маруніч В.С.** Міжнародні перевезення і транспортне право: навчальний посібник. К., 2004. 280 с.

6. **Широкова О.М.** Якість транспортного обслуговування в умовах структурних перетворень галузі. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2012. № 37. С. 169-172.

7. **Лагодієнко В.В., Корниєцький А.В.** Поняття сутності і функцій управління в логістических системах. *Балтійський гуманітарний журнал*. 2014. № 4(9). С. 145-147.

References.

1. **Holovatchyk N.A., & Kashyrets N.M.** (2017). Otsinka yakosti transportnykh posluh [Quality assessment of transport services] *Visnyk natsionalnoho universytetu vodnoho hospodarstva ta pryrodokorystuvannya – Bulletin of the National University of Water Management and Environmental Management*, Issue. 1(7), pp. 33-36 [in Ukrainian].

2. **Iermak O.M., & Pustovit V.I.** (2014). Shchodo vyznachennia yakosti pasazhyrskykh perevezhen [On determining the quality of passenger traffic] *Naukovi notatky – Scientific notes*, Issue. 46, pp. 170-176 [in Ukrainian].

3. **Pichuk V.P.** (2014). *Kompleksnyi analiz transportnoi merezhi mista: systemno-analitychnyi pidkhid [Comprehensive analysis of the city's transport network: a system-analytical approach]*. Chernihiv: TsNNTI, p. 869 [in Ukrainian].

4. **Kryvoruchko O.M.** (2006). *Menedzhment yakosti na pidpriemstvakh avtomobilnoho transportu: teoriia, metodolohiia i praktyka [Quality management at road transport enterprises: theory, methodology and practice]*. Kharkiv: KhNADU, p. 404 [in Ukrainian].

5. **Levkovets P.R., & Marunych V.S.** (2004). *Mizhnarodni perevezennia i transportne pravo [International transportation and transport law]*. Kyiv, p. 280 [in Ukrainian].

6. **Shyroкова О.М.** (2012). Yakist transportnoho obsluhovuvannia v umovakh strukturnykh peretvoren haluzi [Quality of transport service in the context of structural transformations of the industry] *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti – Bulletin of Economics of Transport and Industry*, no. 37, pp. 169-172 [in Ukrainian].

7. **Lagodiienko V.V., & Kornietsky A.V.** (2014). Ponyatiye sushchnosti i funktsiy upravleniya v logisticheskikh sistemakh [The concept of the essence and functions of management in logistics systems]. *Baltiyskiy gumanitarnyy zhurnal – Baltic Humanitarian Journal*, no. 4(9), p. 145-147 [in Russian].

Анотація.

Омельчук К.С. Якість послуг як індикатор конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі регіону.

Формування показників якості транспортних послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливістю методичної складності, яка обумовлена тісним, складним і органічно поєднаним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг. Індикатор якості транспортних послуг характеризує забезпечення безпеки руху; скорочення термінів доставки вантажів;

дотримання регулярності перевезень; забезпечення повного збереження перевезених вантажів; досягнення більш високої економічності перевезень.

У статті розглянуто та систематизовано принципи, критерії якості транспортних послуг, які забезпечують точність визначення цього показника. Запропоновано систему показників якості транспортних послуг, яка спрямована на узгодження інтересів транспортних підприємств та споживачів і стрияє розробці заходів підвищення конкурентоспроможності транспортної галузі регіону.

Ключові слова: *якість; послуги; транспортна галузь; регіон; конкурентоспроможність.*

Аннотация.

Омельчук К.С. Качество услуг как индикатор конкурентоспособности предприятий транспортной отрасли региона.

Формирование показателей качества транспортных услуг, определение уровня сервисного обслуживания и методы его повышения отличаются особенностью методической сложности, которая обусловлена тесным, сложным и органично связанным взаимодействием между различными заинтересованными сторонами предоставляемых услуг. Индикатор качества транспортных услуг характеризует обеспечения безопасности движения; сокращение сроков доставки грузов; соблюдение регулярности перевозок; обеспечения полной сохранности перевозимых грузов; достижения более высокой экономичности перевозок.

В статье рассмотрены и систематизированы принципы, критерии качества транспортных услуг, обеспечивающих точность определения этого показателя. Предложена система показателей качества транспортных услуг, которая направлена на согласование интересов транспортных предприятий и потребителей и способствует разработке мер повышения конкурентоспособности транспортной отрасли региона.

Ключевые слова: *качество; услуги; транспортная отрасль; регион; конкурентоспособность.*

Abstract.

Omel'chuk K.S. Quality of services as an indicator of the competitiveness of transport enterprises in the region.

Formation of indicators of quality of transport services, determination of level of service and methods of its improvement are distinguished by the peculiarity of methodological complexity, which is caused by close, complex and organically connected interconnection between different stakeholders of the provided services. The indicator of quality of transport services characterizes the provision of traffic safety; reduction of delivery times; observance of regularity of transportation; ensuring full storage of the transported cargo; achieving higher cost-effectiveness of transportation.

The article discusses and organizes the principles and criteria of quality of transport services that ensure the accuracy of determining this indicator. The system of indicators of quality of transport services is offered, which is aimed at reconciling the interests of transport enterprises and consumers and contributes to the development of measures to increase the competitiveness of the transport industry of the region.

Key words: *quality; services; transport industry; region; competitiveness.*