

DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2021-268-4-62-65>

УДК 656.02

ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ НА РІЗНИХ ВИДАХ ТРАНСПОРТУ

Кириченко І.О., Кузьменко Н.М., Водолазський О.О.

QUALITY OF TRANSPORTATION SERVICES ON DIFFERENT TYPES OF TRANSPORT

Kyrychenko I.O., Kuzmenko N.M., Vodolazskiy O.O.

Стаття присвячена актуальному питанню надання якісних транспортних послуг різними видами транспорту. У роботі розглянуто проблеми пошуку оптимальних рішень для ефективного освоєння необхідних обсягів перевезень при мінімальних витратах ресурсів. Це важливе та актуальне питання для усіх галузей економіки нашої країни. У роботі проведено аналіз основних техніко-економічних особливостей залізничного транспорту, морського транспорту, річкового транспорту, повітряного транспорту, автомобільного транспорту. На основі проведеного аналізу було зроблено пропозицію, що якість транспортних послуг є складним поняттям. Транспортні послуги - це послуги, які завершують і (або) передують процесу матеріального виробництва. Наприклад, передача готової продукції із заводу до місця призначення для подальшого її продажу споживачам відноситься до кінцевих послуг. Доставка сировини з виробничих ділянок на завод для переробки в готову продукцію або напівфабрикати відноситься до послуг, що передують процесу виробництва матеріалів.

Ключові слова: якість транспортних послуг, залізничний транспорт, автомобільний транспорт, морський транспорт, річковий транспорт, повітряний транспорт.

Вступ. Процеси інтеграції в сучасних умовах розвитку світової спільноти об'єктивно незворотні, тому сучасна концепція управління якістю транспортного обслуговування при досягненні всіх цілей і завдань функціонування підприємств і організацій передбачає її обов'язковий пріоритет серед інших напрямків управління.

Всі послуги як товар і послуги транспорту, зокрема, мають свої характерні особливості [1].

Транспортна послуга не взаємозамінна, тому що вона жорстко «прив'язана» до місця і часу, що обмежує внутрігалузеву боротьбу на одному і тому виді транспорту (наприклад, між залізницями). Така боротьба може бути між різними видами транспорту або при наявності інших шляхів сполучення в рамках одного і того ж виду транспорту (наприклад, автомобільного або морського). У будь-якій діяльності

з надання послуг покупець послуг в тій чи іншій мірі є учасником цього процесу.

Ця особливість не дозволяє заздалегідь перевірити рівень послуг, які надаються, оскільки виробництво такої послуги та її споживання відбувається одночасно. Крім того, в сфері невиробничих, індивідуальних послуг у рівні задоволеності споживачів грають питання особистої співдії і обстановки. Часто важливим є не реальний стан речей, а сприймання їх споживачем, чия поведінка може бути непередбаченою. При отриманні транспортних послуг споживачі самі повинні вибрати маршрут і шлях доставки, оформити документи, доставити вантаж, наприклад, на залізничну станцію відправлення і забрати з кінцевої станції. Таким чином, споживачі є частиною учасників процесу при наданні послуг, тому необхідно створити для них комфортні умови, провести навчання [2].

Метою роботи є вивчення особливостей надання транспортних послуг різними видами транспорту, а також ступеня їх впливу на якість транспортних послуг, що надаються різними видами транспорту [3].

Виклад основного матеріалу дослідження. Пошуки оптимальних рішень, що дозволяють ефективно освоїти необхідні обсяги перевезень при можливо малих витратах ресурсів, в даний час належать до основних завдань стабілізації і подальшого підйому національної економіки.

Основними техніко-економічними особливостями залізничного транспорту є:

1. Тісний зв'язок з підприємствами промислового та сільського господарства, будівництвами, торговими базами, складами і т. і. Сьогодні практично всі великі підприємства і бази торгівельних організацій мають залізничні під'їзні шляхи які зв'язують їх з магістральними залізницями.

2. Наявність умов будівництва залізничної мережі практично на будь-якій території країни і забезпечення стійких зв'язків між областями.

3. Висока пропускна здатність залізниць. двоколійна лінія, обладнана автоматичною сигналізацією, може забезпечити перевезення більш ніж 50 млн тон в кожному напрямку на рік, а одноколійка - 15 млн тон і більше в кожному напрямку на рік. Ці параметри можуть мінятися зі зміною загальної маси поїздів, швидкостей руху. Можливість виконання масових перевезень вантажів в поєднанні з низькою собівартістю перевезень.

4. Можливість незривного і рівномірного здійснення перевезень цілодобово в будь-яку пору року.

5. Порівняно велика швидкість руху і час доставки пасажирів і вантажів. Час доставки вантажів є важливим якісним показником, який визначає результативність використання того чи іншого виду транспорту для перевезень, які конкурують. В цілому скорочення часу доставки вантажів має великий економічний ефект.

6. Доставка вантажів і пасажирів по найефективнішому шляху. Треба пам'ятати, що найкоротший маршрут не завжди є найбільш ефективним. Іноді доцільно приміняти на потужних вантажопотоках види транспорту з низькою собівартістю в порівнянні з короткими маршрутами.

7. Щодо високих економічних показників і досить досконалої технології перевезень. Коли витрати на паливо на залізничному транспорті прийняти за одиницю, то на автомобільний транспорт прийдецься 4-5 одиниць [4, 5].

На різноманітних видах транспорту ціна складається з таких показників: потужність вантажопотоку і пасажиропотоку, дальність перевезень, баланс навантаженого і порожнього пробігу, регіон розміщення лінії, її технічна оснащеність і таке інше. Тому, для прозорості оцінки результативності використання того чи іншого виду транспорту доречно виходити з умов перевезень, що складаються в різних напрямках.

До особливостей морського транспорту належать:

1. Впливання природно-географічних і навігаційних умов. Це визначає час навігаційного періоду і складність умов.

2. Необхідність будівництва на морському узбережжі складного портового господарства. Морський транспорт ефективніше застосовувати на великих відстанях, оскільки на малих відстанях не виконується одна з важливих переваг морського транспорту - можливість використання судів великої вантажомісткості.

3. Обмежене використання морського транспорту в прямих морських повідомленнях.

Для нормального функціонування порти повинні мати споруди та механізми для переміщення вантажів як всередині судів, так і для перевантаження на плаву. Також обов'язково потрібно мати складське та вагове господарство, розвинену транспортно-інформаційну систему і т. і.

Річковий транспорт є важливою складовою загальної транспортної системи країни, насамперед при перевезеннях масових вантажів, будівельних матеріалів в таких районах, де є річки.

Головними техніко-економічними особливостями річкового транспорту є:

1. Гарний вантажопотік на глибоководних річках.

2. Низька собівартість перевезень, приблизно на 30% нижче, ніж на залізницях і в кілька разів з автомобільним транспортом. Відносно невеликі капітальні витрати. Витрати на організацію судноплавства по природним магістральним водним шляхам з пропускною спроможністю 20-70 млн тон на рік в декілька разів менше, ніж на будівництво залізниць (з рухомим складом) і в 3-4 рази менше, ніж на будівництво автомобільної дороги з твердим покриттям.

До особливостей застосування річкового транспорту належать:

1. Зниження використання рухомого складу, у зв'язку з сезонністю.

2. Продовження маршрутів проходження вантажів.

3. Менша швидкість перевезення вантажів і пасажирів.

4. Потреба в формуванні великих партій вантажів.

Автомобільний транспорт широко використовується як для внутрішньовиробничих (технологічних) перевезень, так і для безпосередньої доставки вантажів з пунктів виробництва в пункти споживання.

У перевезеннях автомобілями виконується приблизно 30-50% загального обсягу.

Техніко-економічні особливості автомобільного транспорту визначають його широке використання у всіх галузях господарства.

1. Гарна маневреність та рухливість. Автомобілями вантажі можуть перевозитись з пункту виробництва в пункт споживання без перевантаження і проміжного складування, тобто «від дверей до дверей».

2. Швидкість доставки вантажів і пасажирів є високою. За цим параметром автомобільний транспорт поступається лише повітряному транспорту.

3. У деяких випадках - найкоротший шлях руху вантажів і пасажирів. Доцільно доставляти вантажі і перевозити пасажирів автомобільним транспортом в тих випадках, коли відстань перевезення автомобільними дорогами менше, ніж по залізниці.

До особливостей автомобільного транспорту належать:

1. Порівняно висока собівартість, значно вище, ніж на водному і залізничному транспорті. Високий рівень собівартості - результат малої вантажопідйомності одиниці рухомого складу і достатньої складності автомобільного рухомого складу.

2. Щодо великої вартості матеріально-технічної бази обслуговування автомобілів, незважаючи на те

що в деяких випадках ця база розвинена ще недостатньо.

3. Мала протяжність та поганий технічний стан наявних автомобільних доріг.

У транспортній системі авіаційний транспорт є видом пасажирського транспорту, який є основним на відстань понад 800 км. Важлива роль повітряного транспорту - зміцнення міжнародних зв'язків. Авіаційний транспорт в більшій мірі доцільний при перевезеннях пасажирів на далекі відстані. Технічна і комерційна швидкості перевезення авіаційним транспортом значно вище швидкості інших видів транспорту.

Основною перевагою повітряного транспорту в пасажирських перевезеннях є:

1. Швидкість доставки пасажирів, яка є високою, гарний комфорт проїзду в рухомому складі.

2. Маневреність в організації пасажирських перевезень. Нові повітряні лінії можуть створюватися в короткі терміни і з невеликими капіталовкладеннями. Авіаційний транспорт має можливість маневрувати рухомим складом (літаками, гелікоптерами) в залежності від обсягу пасажиропотоків.

4. Відстані повітряних маршрутів в порівнянні з маршрутами на інших видах транспорту є найкоротшими. Так, шлях проходження авіаційним транспортом коротше, ніж по залізниці, на 25%, морськими і річковими лініями - майже на 50%. Між деякими пунктами відстань перевезення скорочується в 2-3 рази.

5. Економія часу пасажирів.

6. Дуже гарна культура обслуговування пасажирів під час польотів.

До особливостей повітряного транспорту відноситься висока собівартість перевезень.

Повітряний транспорт є, в цілому, пасажирським транспортом. Вантажні перевезення повітряним транспортом, в загальному обсязі вантажообігу займають незначну питому вагу, проте особливий характер і цінність таких перевезень по деяким специфічним вантажам роблять їх економічно ефективними. У цивільній авіації використовуються і гелікоптери, які використовуються в багатьох галузях господарства, будівництві, сільському господарстві, геології та т. і. Гелікоптерами також доставляються і встановлюються опори для високовольтних електричних ліній, контактної мережі і електричних залізниць, ліній зв'язку, радіорелейних щогл [6].

Специфічні особливості різних видів транспорту визначають сфери їх доцільного використання.

Економічні показники вантажоперевезень тим чи іншим видом транспорту залежать від багатьох факторів.

З огляду на виробничі умови, можна визначити сфери доцільного використання різних видів транспорту з точки зору забезпечення якості послуг.

Отже, головними факторами, що визначають сферу використання того чи іншого виду транспорту, є:

- зв'язок шляхів сполучення різних видів транспорту з населеними пунктами;

- пропускна здатність, пасажиро- і вантажо- потоків;

- швидкість доставки пасажирів (вантажів).

Доцільне використання транспорту дозволить підвищити рівень якості транспортних послуг.

Висновки. У підсумку можна стверджувати, що якість транспортних послуг є комплексним поняттям. Послуги транспорту належать до послуг, завершальних і (або) передують процесу матеріального виробництва. Наприклад, переміщення готової продукції з заводу-виготовлювача в пункт призначення для її подальшої реалізації споживачам відноситься до завершальних послуг (процес матеріального виробництва). Доставка сировини з місць видобутку на комбінат для переробки його в готову продукцію або напівфабрикати відноситься до послуг, що передують процесу матеріального виробництва.

Послуги не можна зберігати і накопичувати. Це змушує підприємства в сфері послуг при нерівномірному попиту створювати запаси виробничих потужностей, тоді як підприємства у виробничій сфері можуть створювати запаси продукції на складах, що дешевше. Якщо ж послуга не надається в період зниження попиту, то виробничі потужності простоюють, втрачається прибуток. Підприємству в сфері послуг доводиться створювати резерви виробничих потужностей, щоб не втратити клієнтів, яких не можна буде обслужити в періоди максимального попиту.

Продаж послуг - це фактичний продаж самого процесу праці, тому якість послуг визначається якістю цього процесу.

Л і т е р а т у р а

1. Аксьонов В. І. Спільне планування і прогнозування на транспорті. - М.: Транспорт, 2006.
2. Ансофф І. Нова корпоративна стратегія / 3. Д. Макдоннелл (за сприяння). - СПб: 2009.
3. Ансофф І. Стратегічне управління. - М.: Економіка 2009.
4. Білошапка В. А., Загорій Г. В. Стратегічне управління: принципи і міжнародна практика. - Підручник / За ред. В. А. Білошапки. - М.: Економіка, 2008.
5. Портер М. Міжнародна конкуренція. - М.: «МЗО», 2013
6. Кремнев Г. Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». - М.: «ИНФРА-М», 2019.
7. Кинг У., Клиланд Д. Стратегическое планирование и хозяйственная политика. - М.: Прогресс, 2012.
8. Минцберг Г., Альтершанд Б., Лэмелл Дж. Школы стратегий. Пер. с англ. - СПб. Питер, 2000.
9. Kirichenko I.O. Quality management in road transport organizations / Kirichenko I., Kuzmenko N., Klochkov A., Korytnyk S. // Збірник наукових праць науково-практичної конференції «Логістичне управління та безпека руху на транспорті», 1-2 грудня 2020 р. - с.51 -55.

10. Kirichenko I.O. Licensing for road transport/ Kirichenko I., Kuzmenko N., Melnyk I., Metlina E. // Збірник наукових праць науково-практичної конференції «Логістичне управління та безпека руху на транспорті», 1-2 грудня 2020 р. – с.55 -58.

References

1. Aksonov VI Joint planning and forecasting in transport. - М.: Transport, 2006.
2. Ansoff I. New corporate strategy / 3. D. McDonnell (assisted). - СПб: 2009.
3. Ansoff I. Strategic management. - Moscow: Economics 2009.
4. Biloshapka VA, Zagoriy GV Strategic management: principles and international practice. - Textbook / Ed. VA White caps. - Moscow: Economics, 2008.
5. Porter M. International competition. - М.: "MLO", 2013.
6. Kremnev G. R. Performance and quality management: 17-module program for managers "Organization development management". - М.: "INFRA-M", 2019.
7. King W., Cleland D. Strategic planning and economic policy. - М.: Progress, 2012.
8. Minzberg G., Aletznd B., Lzmmel J. School of Strategies. Per. with English - СПб. Peter, 2000.
9. Kirichenko IO Quality management in road transport organizations / Kirichenko I., Kuzmenko N., Klochkov A., Korytnyk S // Proceedings of the scientific-practical conference "Logistics management and traffic safety", 1-2 December 2020 - pp.51 -55
10. Kirichenko IO Licensing for road transport / Kirichenko I., Kuzmenko N., Melnyk I., Metlina E. // Proceedings of the scientific-practical conference «Logistics management and traffic safety, 1-2 December 2020 - pp.55 -58

Kyrychenko I.O., Kuzmenko N.M., Vodolazskiy O.O.
Quality of transportation services on different types of transport.

The article is devoted to the topical issue of providing quality transport services by various modes of transport. The paper considers the search for optimal solutions for the effective development of the required volume of traffic with minimal resource costs. This is an important and topical issue for the recovery of our country's economy. The analysis of the main technical and economic features of railway transport, sea transport, river transport, air transport, road transport is carried out in the work. The processes of integration in the

modern conditions of development of the world community are objectively irreversible, so the modern concept of quality management of transport services in achieving all goals and objectives of enterprises and organizations provides its mandatory priority among other areas of management.

Based on the analysis, a proposal was made that the quality of transport services is a complex concept. Transport services are services that complete and (or) precede the process of material production. For example, the transfer of finished products from the factory to the destination for its further sale to consumers refers to the final services (the process of material production). Delivery of raw materials from production sites to the plant for processing into finished products or semi-finished products refers to the services preceding the process of material production.

Methods for optimizing the logistics chain at transport hubs based on the formalization of the interaction of various modes of transport are considered, which can reduce the costs of delivery, warehousing, information flow management and, thus, the transport component of the cost of products as a whole, thereby ensuring the uniformity of transport services for customers. Taking into account the alternative and multi-level nature of the definition of strategy, as the basis for the implementation of strategic management and strategic planning, the article discusses a general algorithm for developing a strategy, taking into account the factors of quality assurance. The key and, at the same time, rather difficult task in the presented algorithm is the stage of choosing a strategy, for which it is recommended to use the basic provisions of the systematic approach to logistics.

Keywords: *quality of transport services, railway transport, road transport, sea transport, river transport, air transport.*

Кириченко Ірина Олексіївна – д.т.н., професор кафедри логістичного управління та безпеки руху на транспорті СХУ ім. В. Даля, e-mail: i_kir@ukr.net

Кузьменко Наталія Миколаївна – к.т.н., доцент СХУ ім. В. Даля, e-mail: n_kuzm@ukr.net

Водолазський Олексій Олександрович – сарший викладач кафедри логістичного управління та безпеки руху на транспорті СХУ ім. В. Даля, e-mail: alexey.vodolazskyy@gmail.com

Стаття подана 20.05.2021.