

регіональної залізниці // Залізничний транспорт України, 2007. – №3. – С. 90-92.

2 Леонтьев Р. Г., Лаптев Н. Н., Соболев А. Н. Инструменты определения конкурентоспособности видов транспорта // Бюллетень транспортной информации, 2007. – №2. – С. 6-17.

3 Лисак І. Чинники конкуренції транспортної галузі // Збірник наукових праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”, 2004. – Вип. 6. – С. 218-223.

4 Макеев В. А., Ячник Н. С., Евлахов М. В.

Экономическая оценка конкурентоспособности железнодорожного и автомобильного видов транспорта в регионе // Бюллетень транспортной информации, 2004. – №12. – С. 14-21.

5 Мельник Т. С., Христофор О. В. Формування конкурентних переваг транспортної організації // Вагонний парк, 2008. – №6. – С. 11-13.

6 Пшинько А. Н., Музыка Г. И. Необходимость и пути повышения конкурентоспособности железнодорожного транспорта // Вагонный парк, 2008. – №9. – С. 9-13.

*Рецензент к.е.н., доцент УкрДАЗТ Сухорукова Т.Г.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*

УДК 338.47

ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ ФАКТИЧНОГО РІВНЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ВСТАНОВЛЕНИМ НОРМАМ

*Шаля О.Г., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ),
Боровський Б.Р., аспірант (ВНМУ ім. М.І. Пирогова)*

В статті розглянуті питання створення методики оцінки відповідності якості послуг як елементу комплексної системи управління якістю послуг пасажирського залізничного транспорту.

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими та практичними завданнями. У зв'язку з переходом на ринкову модель господарювання у вітчизняній економіці актуалізувалися питання управління якістю продукції, робіт і послуг. Об'єктивною причиною цього служить відмова від домінуючого раніше так званого ринку продавця і визнання пріоритетності маркетингової концепції, заснованої на ринку споживача. Якість в даний час стає основним чинником конкурентної боротьби товаровиробників. Повною мірою це відноситься до залізничного транспорту, послуги якого все ще залишаються на недостатньому якісному рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Виконаний авторами аналіз динаміки публікацій по проблемі якості транспортного обслуговування показав, що з цього питання щорічно видається велика кількість робіт, але практичній частині питання увага приділяється рідко.

В основних нормативних документах, регулюючих відносини між товаровиробником (підприємством, яке надає послуги) і споживачем

закладені права останніх на безпеку, інформацію, вибір, задоволення основних потреб і відшкодування збитку. Держава повинна створити економіко-правове поле, що виключає появу на ринку низькоякісних і небезпечних товарів і послуг.

В цьому напрямі останніми роками досягнуті певні позитивні результати. Введені в дію система ліцензування перевезень пасажирів автомобільним транспортом, добровільна сертифікація послуг з перевезення пасажирів автомобільним транспортом, обов'язкова і добровільна сертифікація продукції, що виробляється для потреб залізничного транспорту України у закріпленій області акредитації; сертифікація послуг, що надаються залізничним транспортом; сертифікація систем управління якістю; сертифікація систем управління безпеки та гігієни праці; розроблений ряд державних стандартів.

Ряд вітчизняних авторів, зокрема Дикань В.Л., Шинкаренко В.Г., Криворучко О.М., Жаковський О.Д., Сиченко В.Г. займаються

проблемою підвищення якості транспортних послуг. Наукою вироблені рекомендації по створенню систем якості виробників транспортних послуг населенню. Випущені відповідаючі видання для фахівців автомобільного транспорту [2,3]. Ведеться робота над створенням нової законодавчої бази, регулюючої різні відносини в автотранспортному комплексі.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. На сьогоднішній день розроблені і здійснюються різні програми державної і місцевої підтримки транспорту, окремі вимоги до якості послуг з перевезення пасажирів, що виконуються автомобільним і міським електричним транспортом. Іншими словами в приватному секторі ринку транспортних послуг ведеться активна робота по системному управлінню якістю послуг, що надаються пасажиром. Що ж до залізничного транспорту, ця проблема недостатньо розв'язана. Діяльність по управлінню якістю і її підвищенню завжди здійснювалася на залізничному транспорті перш за все в області безпеки руху. В Укрзалізниці існує безліч напрацювань в області взаємодії з постачальниками, в області забезпечення якості матеріально-технічних ресурсів, що поставляються для потреб Укрзалізниці [4, 7], в області аналізу і оцінки задоволеності споживачів, в області навчання персоналу управлінню якістю. Проте, як показав аналіз виконаних за останні роки розробок, більшість з них здійснювалася у відриві один від одного, що не забезпечило системності пропонованих рішень. Як наслідок – відсутність можливості стандартизувати підходи до управління якістю, створити на основі даних робіт універсальний механізм і методологію побудови корпоративної системи управління якістю.

Метою статті є визначення схем оцінки відповідності якості транспортних послуг, що надаються пасажиром на вокзалах, до встановлених вимог та стандартів.

Вклад основного матеріалу. Аналіз останніх публікацій дозволяє говорити про те, що в цілому до цього моменту сформувалися загальнометодичні підходи до управління якістю транспортного обслуговування пасажирів. Проте одним з недостатньо розроблених аспектів в управлінні якістю транспортного обслуговування пасажирів, яке до того ж має важливе значення для практичного використання всього розробленого раніше арсеналу методів управління якістю, є показники якості і їх нормативи. Ці характеристики надання послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом ніби замикають ланцюг зворотного зв'язку між пропозицією і попитом на транспортному ринку.

Таким чином актуальною задачею є дослідження комплексу відносин, пов'язаних з показниками і нормативами якості пасажирських

перевезень, і розробка на цій основі рекомендацій, направлених на вдосконалення діяльності всіх перевізників на ринку транспортних послуг.

В сучасному світі життєстійкість фірми, її стале положення на ринку товарів і послуг визначається рівнем конкурентоспроможності, який пов'язаний з двома показниками: рівнем цін і рівнем якості продукції. При цьому другий чинник поступово виходить на перше місце. Продуктивність праці, економія всіх видів ресурсів поступаються місцем якості продукції і послуг.

Проте, управляти якістю перевезень неможливо, якщо не визначитися, що розуміти під якістю транспортної продукції, якими показниками її оцінювати. В сучасній транспортній науці немає одноманітності у виборі показників, немає системного підходу до показників, не розглядається ієрархія показників за рівнями управління. Тому теоретичне обґрунтування і розробка системи показників якості транспортної продукції, вимірювання якості транспортного обслуговування клієнтів на рівні залізниці є дуже актуальною проблемою.

Теоретично число показників, що характеризують якість, нескінченно, проте на практиці воно завжди скорочується до осяжного переліку. В загальному значенні пасажиром важливі такі властивості перевізної послуги, як регулярність руху, можливість заняття місця для сидіння, швидкість перевезення, культура обслуговування і т.п. Набір показників якості з часом або у зв'язку із зміною зовнішніх умов може істотно змінюватися. Проте такі зміни не зводяться до простої заміни складу показників. Природним процесом є поступальний розвиток економіки і рівня життя. Окремі відхилення від цього (наприклад, нинішня економічна криза), як показує весь досвід суспільно-історичного розвитку, носять тимчасовий або локальний характер. Тому з часом створюються економічні і соціальні передумови до підвищення звичних вимог до якості продукції, робіт і послуг. Для якості перевезень пасажирів це означає періодичний перегляд нормативів якості і посилювання їх вимог відповідно до існуючих можливостей.

Під якістю транспортного обслуговування слід розуміти сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб пасажирів.

Для повної оцінки якості обслуговування пасажирів мало виділити показники, які підлягають оцінці, необхідно також визначити метод оцінки відповідності і встановити перелік класифікаційних базових параметрів для порівняння і контролю. Під контролем якості транспортної послуги слід розуміти сукупність операцій, що включає проведення вимірювань, випробувань, оцінки однієї або декількох

характеристик послуги (обслуговування) і порівняння отриманих результатів зі встановленими вимогами з метою проведення відповідності.

Процедура оцінки відповідності фактичної якості послуг виглядає таким чином:

1. Визначається об'єкт відповідності. Об'єктом є послуги, що надаються пасажиром залізничним транспортом на вокзалах і в шляху прямування.

2. Визначаються контрольовані сертифікаційні показники.

3. Визначаються методи оцінки відповідності. Метод оцінки відповідності послуги – це спосіб проведення вимірювань і випробувань однієї або декількох характеристик послуги і порівняння (зіставлення) отриманих результатів зі встановленими вимогами для визначення

відповідності кожної з характеристик встановленим вимогам.

Оцінка відповідності послуг, що надаються пасажиром залізничним транспортом, проводиться такими методами:

- аналітичних досліджень;
- соціологічних досліджень;
- інструментальних досліджень;
- візуального контролю.

4. Встановлення вимог до умов проведення оцінки відповідності.

5. Проведення оцінки відповідності.

6. Обробка даних і оформлення результатів оцінки відповідності.

В таблиці 1 приведений якомога повний перелік показників якості для виконання оцінки відповідності транспортного обслуговування пасажирів на вокзалах.

Таблиця 1

Перелік показників якості транспортного обслуговування пасажирів на вокзалах і методи оцінки відповідності

№	Найменування послуг і їх характеристики	Значення характеристик (кількісні і якісні)	Нормативний документ, встановлюючий метод оцінки відповідності
1	2	3	4
1	Повнота довідково-інформаційного обслуговування пасажирів	Наявність повної інформації про час прибуття і відправлення потягів, номерів колії; про розташування вокзальних приміщень; про розташування і режим роботи квиткових і багажних кас, камер схову, про послуги, що надаються, про Правила проїзду і т.д.	Технологічний процес роботи вокзалу
2	Повнота забезпечення пасажирів кімнатами відпочинку, посадочними місцями в залах очікування	Наявність на вокзалах кімнат відпочинку, залів очікування (питома вага місць в залах очікування до пропускнув спроможності вокзалу)	Технологічний процес роботи вокзалу
3	Забезпеченість камерами схову і наявність умов забезпечення збереження багажу, грузобагажу	Наявність приміщень для прийому багажу, грузобагажу і камер схову ручної поклажі	Технологічний процес роботи вокзалу
4	Забезпеченість послугами громадського харчування	Наявність закладів громадського харчування на вокзалі; санітарний паспорт; обхват обслуговування пасажирів норма: чол./год)	СанПин 42-123-5774
5	Безпека питної води і продуктів харчування	Наявність висновків санітарно-епідеміологічної служби; наявність сертифікатів на харчову продукцію, реалізовану в закладах громадського харчування;	ГОСТ 2874-82
6	Умови утримання перонів, пішохідних мостів і переходів	Утримання в справному стані, наявність освітленості, охорони громадського порядку, своєчасне прибирання	Технологічний процес роботи вокзалу
7	Кваліфікація обслуговуючого персоналу	Наявність документально оформлених відомостей про кваліфікацію персоналу	Посадові інструкції, кваліфікаційні вимоги
8	Повнота задоволення потреб пасажирів в квитково-касовому обслуговуванні	Кількість квиткових кас на об'єм пасажирів	Технологічний процес обслуговування

Продовження таблиці 1

1	2	3	4
9	Повнота задоволення потреб пасажирів в перевезенні і доставці багажу	Забезпечення збереження багажу, дотримання термінів доставки багажу	Технологічний процес обслуговування
10	Рівень комфортності перебування пасажирів на залізничному вокзалі	Протягом року: питома вага скарг; наявність претензій; наявність судових позовів; рівень культури обслуговування по бальній системі оцінок; дані соціологічного опитування пасажирів	Технологічний процес обслуговування
11	Повнота медичної першої допомоги пасажирів і проводячим	Наявність на вокзалах медичних пунктів, кімнати матері і дитини, кімнат відпочинку інвалідів; укомплектованість аптечок засобами надання допомоги і медикаментами для надання першої медичної допомоги	Положення про медичний пункт залізничного вокзалу (станції)
12	Повнота організації охорони громадського порядку, особистої безпеки і збереження майна пасажирів	Наряд міліції на станції або вокзалі	
13	Забезпеченість санітарно-побутовими послугами	Наявність санітарно-гігієнічного устаткування і аксесуарів; відповідність проектним нормам кількість одиниць устаткування на 1000 чоловік)	СНиП 2.04.01-85; СНиП 2.04.02-84; СНиП 2.04.03-85; ГОСТ 12.1.005-88.

Природно, послуги, що надаються пасажирів на вокзалах, є лише частиною комплексного транспортного обслуговування пасажирів. Перелік показників якості обслуговування пасажирів в потягах набагато ширше, проте достатньо складно встановити для кожного з них метод оцінки відповідності. Це обумовлено недостатньою кількістю нормативних документів і стандартів в даній частині транспортного обслуговування.

Виділення всіх показників і розробка нормативних документів, що дозволяють оцінити відповідність послуг встановленим вимогам, зрештою дасть можливість розробити комплексну методику оцінки відповідності транспортних послуг у сфері пасажирських перевезень.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Роль

систем якості у визначенні конкурентноздатності продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2005. – Вип. 12. – С. 229-234.

2. Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта: Монография. – Х.: Изд-во ХНАДУ, 2006. – 154 с.

3. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Основы контроля и регулирования качества услуг пассажирских автотранспортных предприятий. – Харьков: ХНАДУ, 2006. – 26с.

4. Жаковський О.Д., Колбун В.В., Сиченко В.Г. Сертифікація продукції залізничного транспорту // Інформаційно-управляючі системи на залізничному транспорті. – 2000. - № 2. – С. 41-44.

*Рецензент к.е.н., доцент УкрДАЗТ Компанієць В.В.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Зубенко В.О.*