

регіоналізація, глобальна конкуренція, експансія технологій, дерегулювання транспорту, розвиток логістичної інфраструктури. В умовах загострення конкуренції на ринку виграє той, хто першим виявляється в сфері споживання з товаром належної якості і необхідним рівнем сервісу. Успіху в умовах глобалізації, використовуючи переваги інтеграції, можна домогтися за допомогою вибору оптимальних стратегій, що є перспективним напрямком подальшого дослідження.

### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бауэрсокс Дональд Дж., Клосс Дейвид Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-бизнес», 2001. – 639 с.
2. Дикань В. Л., Бойко Д. И. Формирование системы международных транспортных коридоров на основе взаимодействия всех видов транспорта Украины // Экономика транспортного комплекса: Зб. наук. пр. – Х., 2001.-Вип. 4. –С. 135-140.
3. Глобальные логистические системы: Учеб. пособие/ В. И. Сергеев, А. А. Кизим, П. А. Эльяшевич и др.; Под общ. ред. В. И. Сергеева. – СПб.: Издательский дом "Бизнес-пресса", 2001. – 240 с.
4. Милославская С. В. Экономические основы формирования опорной сети перевалочных узлов на путях сообщения России: Дис... д-ра экон. наук: 08.00.05. – М., 1997. – 375 с.

5. Плужников К. И. Транспортное экспедирование. – М.: Росс-Консульт, 1999. – 576 с.

6. Карасев В. А. Глобализация рынка транспортных услуг и транспортно-логистических систем в мировой экономике. Автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.14 / Дипломатическая Академия МИД РФ. – Москва – 2008. – 24 с.

7. Мартин Г.-П., Шуманн Х. Западная глобализации: атака на процветание и демократию/ Пер. с нем. — М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001, С. 52—53.

8. Сергеева О. Глобальные вопросы. Какие стратегии наиболее эффективны в условиях глобализации // <http://marketing.web-standart.net/>

9. Чернецкий Ю. Не так страшна глобализация, как ее малюют. Или Единого Мира бояться – по миру отшельником пойти...// [http://www.2000.net.ua/next\\_issue/61458](http://www.2000.net.ua/next_issue/61458)

10. UNCTAD Handbook of statistics 2008// <http://www.unctad.org/Templates/Page.asp?intItemID=1890&lang=1>

11. Маркетинговое исследование логистического рынка Украины 2007-2008 гг., демонстрационная версия // [marketing@uvk.ua](mailto:marketing@uvk.ua)

12. Лунева А. А. Глобализация в железнодорожном транспорте — новый виток в решении старых проблем // Зеркало недели – 2003. - 13 — 19 декабря - № 48. – С. 7

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

УДК 65.018:656.025

## ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

*Уткіна Ю. М., асистент (УкрДАЗТ)*

*У статті розглянуто питання визначення поняття „якість обслуговування залізничних перевезень”, визначено систему показників якості обслуговування залізничних перевезень та побудовано її рівня у залежності від факторів її забезпечення.*

*Постановка проблеми та її зв'язок з науковими чи практичними завданнями.* 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 транспортної послуги

визначається якістю обслуговування залізничних перевезень.

### *Аналіз останніх досліджень та публікацій.*

У Європейському залізничному законодавстві якість залізничних перевезень визначається сумісністю інфраструктури та рухомого складу, т.б. відповідністю характеристик інфраструктури (її стаціонарних компонентів) і характеристик рухомого складу, що рухається цією інфраструктурою [1, с. 44-45; 2, с. 183-184].

Фахівці залізничного транспорту Росії якість транспортного обслуговування визначають за параметрами та характеристиками, що наведені на рисунку 1 [7, с. 92-93].

Д. Мачерет, А. Ришков, І. Чернигіна [6, 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.

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 [3, 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 максимальною 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».

**Виділення невирішених частин загальної проблеми.** Не дивлячись на достатньо велику пропрацьованість питання, невирішеними залишаються проблеми визначення якості обслуговування саме залізничних перевезень, оскільки роботи вчених у галузі дослідження визначають якість транспортного обслуговування.

**Формування цілей статті.** У межах дослідження необхідно визначити: поняття „якість обслуговування залізничних перевезень”, системи показників, що її формують, та її рівнів.

**Вклад основного матеріалу дослідження.** З огляду на ступінь розвитку залізничної мережі України, ми пропонуємо визначити якість обслуговування залізничних перевезень критеріями, що наведено на рисунку 2. Критерії якості визначають її рівень, а забезпечують якість відповідні фактори. Залізничні перевезення поділяються на вантажні та пасажирські, тому, ми вважаємо за потрібне, окрім загальних критеріїв якості (які визначають якість як пасажирських, так і вантажних перевезень), виділити специфічні критерії якості за видами перевезень.

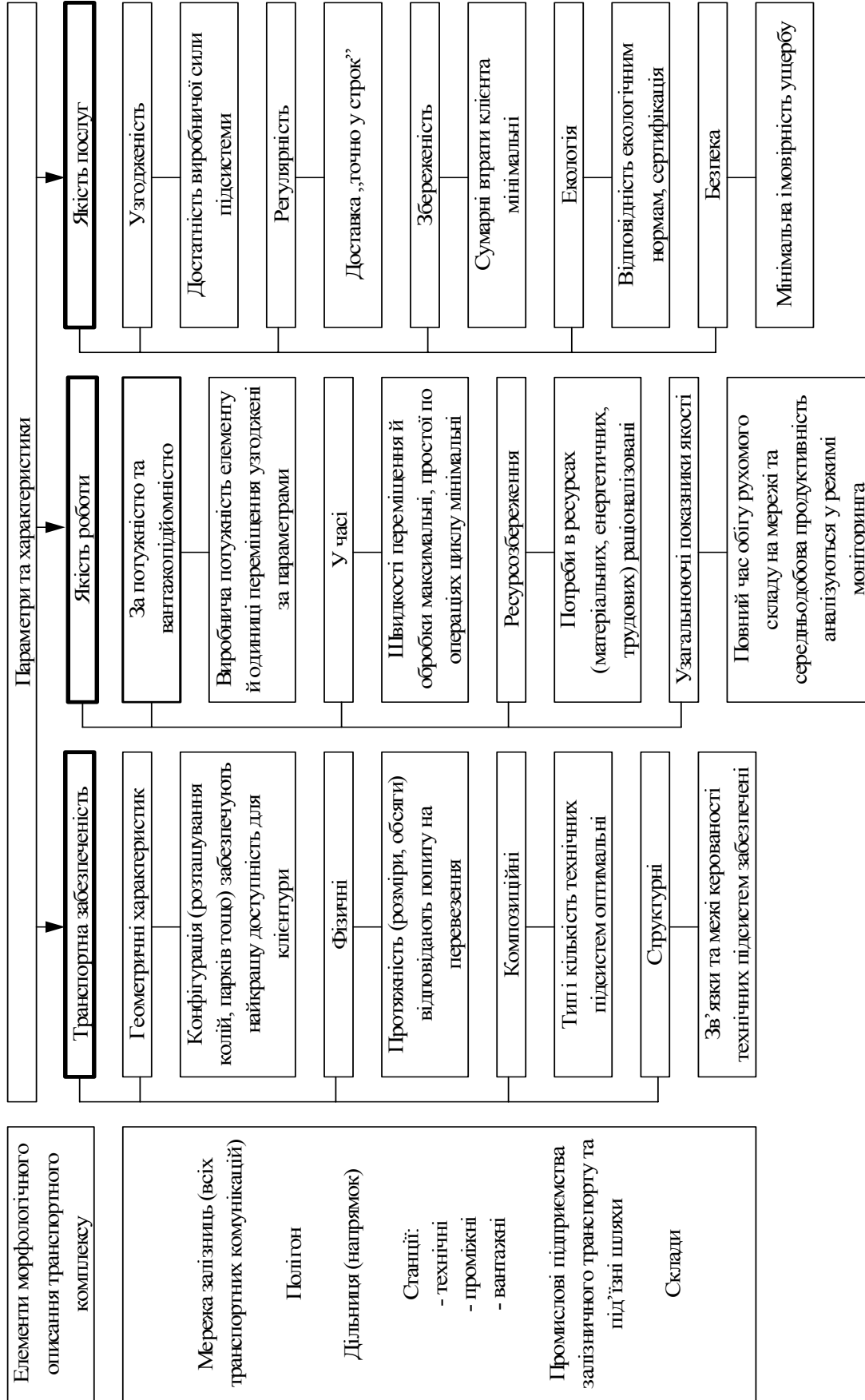


Рисунок 1 – Якість транспортного обслуговування

До загальних критеріїв якості слід віднести наступні.

1 Безпека руху. Безпека руху досягається безпекою інфраструктури та рухомого складу. У свою чергу, безпека інфраструктури передбачає, що інфраструктура, по якій здійснюються перевезення, повинна бути спроектована та споруджена таким чином, щоб обмежити будь-яку небезпеку для здоров'я людей та забезпечити запобігання несанкціонованому доступу або проникненню на об'єкти залізничної інфраструктури. Безпека рухомого складу передбачає, що:

- рухомий склад та його компоненти повинні бути сконструйовані таким чином, щоб захистити вагони і кабіни машиністів у випадку зіткнення або сходу з рейок;

- електричне устаткування на повинне створювати перешкод для функціонування обладнання, що забезпечує управління рухом і сигналізацією, а також контроль за ними;

- гальмівна техніка і навантаження, що створюється, повинні бути сумісними з конструкцією шляхів, інженерних споруд і систем інфраструктурної сигналізації.

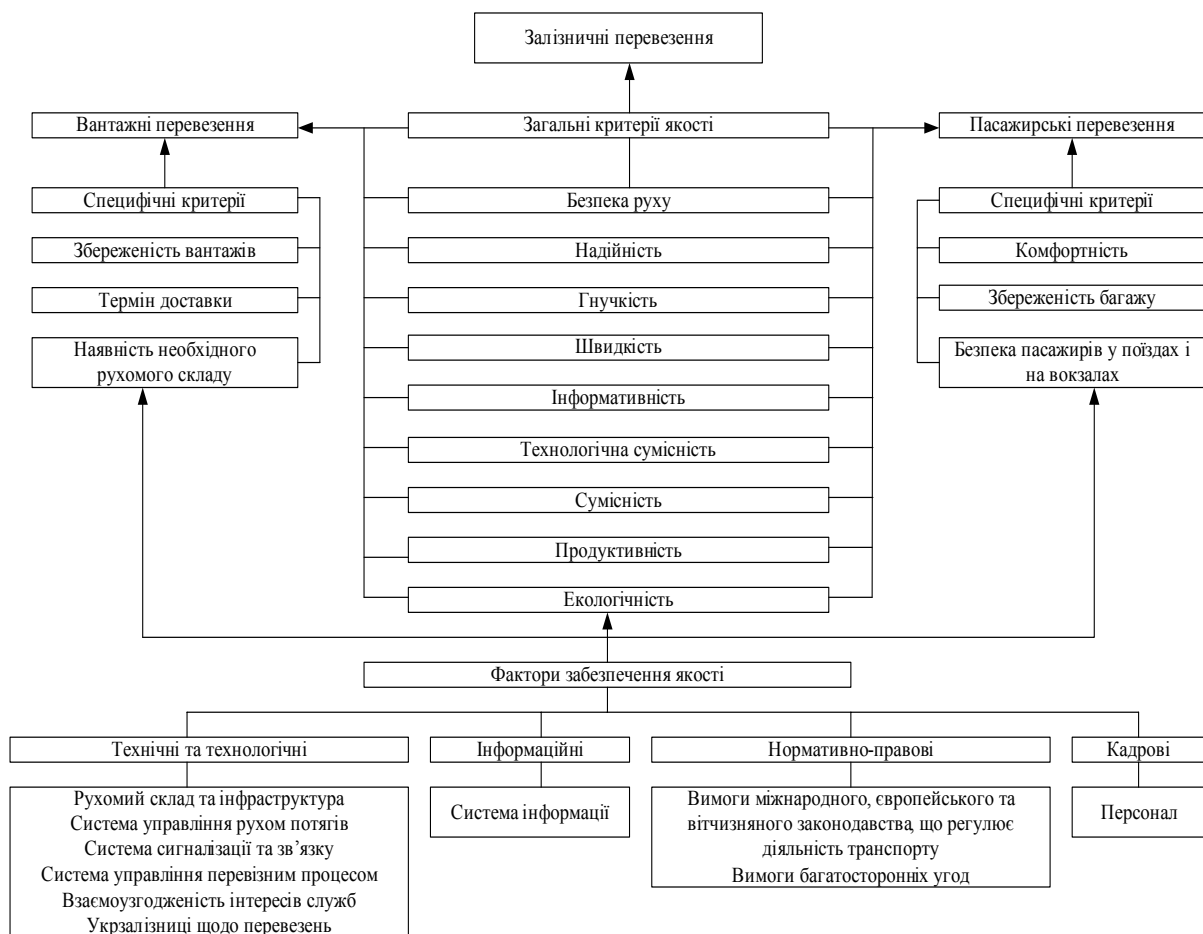


Рисунок 2 – Система показників якості залізничних перевезень

2 Надійність – здатність залізничної інфраструктури та рухомого складу безвідмовно функціонувати впродовж усього терміну їх експлуатації.

3 Гнучкість – здатність залізничних перевізників швидко реагувати на зміну попиту споживачів продукції залізничного транспорту, забезпечуючи їх потрібним рухомим складом необхідної кількості та певних технічних характеристик у мінімальний термін.

4 Швидкість – здатність залізничних

перевізників здійснювати перевезення на більшу відстань за менший проміжок часу.

5 Інформативність – здатність залізничних перевізників забезпечити споживачів продукції залізничного транспорту доступом до інформації щодо місцезнаходження вантажів або пасажирів на шляху слідування, часу їх прибуття у пункт призначення, тривалості навантажувально-розвантажувальних операцій у режимі реального часу за допомогою систем інформаційної техніки і технологій, засобів електричного зв'язку.

6 Технологічна сумісність – здатність залізничних перевізників забезпечити споживачів транспортної продукції рухомим складом, який виконує перевезення у міжнародному сполученні, що відповідав би міжнародним технічним і технологічним вимогам і забезпечував би перевезення без виконання перевантажувальних операцій.

7 Сумісність – здатність залізничних перевізників виконувати перевезення у форматі „від дверей до дверей”, що досягається за допомогою здійснення комбінованих перевезень (залучення до перевезень вантажів інших видів транспорту). З точки зору пасажирів така сумісність досягається зіставленням розкладу руху поїздів з розкладом руху інших перевізників (автомобільного, повітряного транспорту) та забезпеченням пасажирів транспортом для переміщення між залізничними вокзалами, автовокзалами та аеропортами.

8 Продуктивність – ефективність діяльності залізничного транспорту у процесі здійснення перевезення вантажів і пасажирів.

9 Екологічність – це здатність залізничних перевізників забезпечити впровадження та використання рухомого складу, інфраструктури, ресурсів, які б дали змогу підвищити ефективність їх використання з одночасним збереженням природного середовища, зменшенням негативного впливу перевезень на нього, а також його поліпшенням на різних рівнях.

Окрім загальних критеріїв якості залізничних перевезень, ми виділяємо специфічні критерії якості за видами перевезень. До специфічних критеріїв якості вантажних перевезень слід віднести збереженість вантажів, термін доставки і наявність необхідного рухомого складу.

Збереженість вантажів – це здатність залізничних вантажних перевізників забезпечувати збереження властивостей вантажів під час руху та навантажувально-розвантажувальних і перевантажувальних операцій, а також запобігати втраті та розкраданню вантажів.

Термін доставки – здатність залізничних вантажних перевізників забезпечувати своєчасну доставку в час, який визначено умовами угод і контрактів на перевезення.

Наявність необхідного рухомого складу – це здатність залізничних вантажних перевізників забезпечувати вантажовідправників рухомим складом, що відповідає їх вимогам, а також характеристикам і властивостям вантажів, які надаються до перевезення, у необхідній кількості та у визначений термін.

Комфортність, збереженість багажу, безпека пасажирів у поїздах і на станціях нами розглядаються як специфічні критерії якості пасажирських залізничних перевезень.

Комфортність – здатність перевізників, які виконують пасажирські залізничні перевезення,

забезпечити пасажирів усім їм необхідним у поїздах і на вокзалах (посадка до вагону та розташування у ньому, чиста постільна білизна, харчування, забезпечення засобами зв'язку, транспортне обслуговування після поїздки, послуги носіїв на вокзалах тощо).

Збереженість багажу – це здатність залізничних пасажирських перевізників забезпечувати збереження властивостей багажу під час руху та посадки/висадки пасажирів з вагону, а також запобігати втраті та розкраданню багажу.

Безпека пасажирів у поїздах і на станціях – це здатність залізничних пасажирських перевізників забезпечити запобігання спричинення шкоди здоров'ю пасажирів у поїздах під часу руху і посадки/висадки у/з вагону, а також під час переміщення на вокзалах і станціях.

Фактори забезпечення якості залізничних перевезень, на нашу думку, слід розділити на:

- технічні та технологічні – рухомий склад та інфраструктура, система управління рухом поїздів, система сигналізації та зв'язку, система управління перевізним процесом,

- інформаційні – система інформатизації;

- нормативно-правові – вимоги світового, європейського та вітчизняного законодавства, що регулює діяльність транспорту; вимоги багатосторонніх угод;

- кадрові – персонал.

Таким чином, ми вважаємо за потрібне визначити **якість обслуговування залізничних перевезень** як сукупність взаємин суб'єктів та об'єктів залізничних перевезень з приводу формування характеристик перевезень та задоволення потреб споживачів. При цьому рівень якості встановлюється споживачем, а можливість задоволення його потреб залежить від взаємодії суб'єктів та об'єктів.

Суб'єкти залізничних перевезень ми пропонуємо розділяти на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх слід віднести підприємства і структурні підрозділи залізничного транспорту, що входять до структури Укрзалізниці. Зовнішніми слід вважати власників приватного рухомого складу, операторів-перевізників, виробників рухомого складу та його компонентів, виробників іншої продукції для потреб залізничного транспорту.

Об'єктами залізничних перевезень, на нашу думку, виступають рухомий склад та інфраструктура.

Під рухомим складом розуміється сукупність транспортних засобів (локомотивів, вантажних і пасажирських вагонів), за допомогою яких забезпечується процес перевезень.

У загальному розумінні, інфраструктура – це комплекс галузей народного господарства (сфери матеріального і нематеріального виробництва), які обслуговують промисловість і сільське господарство [4, с. 702]. Звичайно транспорт є інфраструктурною галуззю, оскільки саме він забезпечує зв'язки у

комплексі галузей народного господарства, а до виробничої інфраструктури відносять всі види транспорту. Однак, на нашу думку, слід виділити внутрішню інфраструктуру кожного окремого виду транспорту. Так, залізничну інфраструктуру можна визначити як комплекс залізничних систем (колія та колійне господарство, сигналізація та зв'язок, мережі електропостачання, станційні і передавальні пристрої, мости, тунелі тощо), що забезпечує процес перевезень.

Споживачами залізничних перевезень виступають вантажовласники та пасажери.

Категорію «якість залізничних перевезень» у

залежності від факторів її забезпечення слід розглядати на трьох рівнях (див. рисунок 3).

На першому рівні, на нашу думку, забезпечується мінімальний рівень якості сумісності рухомого складу та інфраструктури.

Для досягнення другого рівня якості необхідно, окрім сумісності рухомого складу і залізничної інфраструктури, забезпечити ефективне управління процесом перевезень, яке передбачає технічне й оперативне планування експлуатаційної роботи, регулювання перевезень і перевізних засобів, оперативне керівництво рухом поїздів та аналіз виконаної роботи.

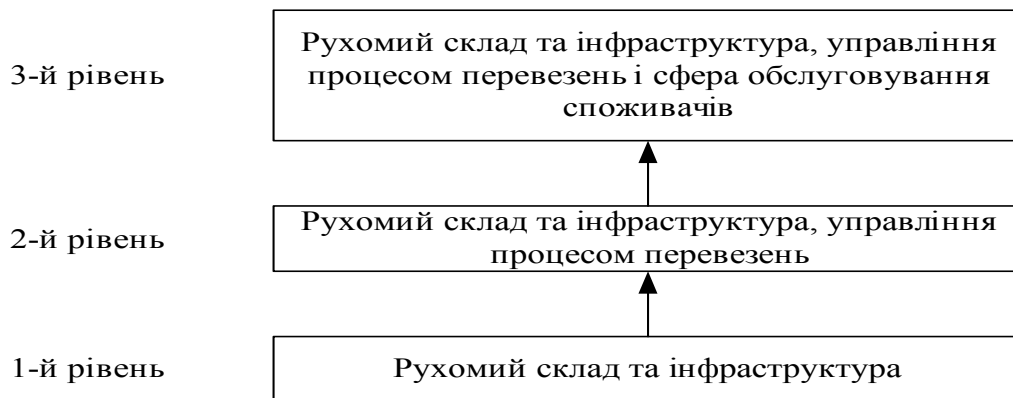


Рисунок 3 – Рівні категорії «якість обслуговування залізничних перевезень»

На третьому рівні рівень якості – максимальний. Його забезпечення можливе лише за умови поєднання рухомого складу, інфраструктури, управління процесом перевезень з ефективним функціонуванням сфери обслуговування споживачів. Сфера обслуговування споживачів передбачає організацію роботи зі споживачами залізничних послуг до та після перевезення, надання додаткових послуг тощо.

**Висновки даного дослідження і перспективи подальших робіт у цьому напрямку.** Нами визначено **якість обслуговування залізничних перевезень** як сукупність взаємин суб'єктів та об'єктів залізничних перевезень з приводу формування характеристик перевезень та задоволення потреб споживачів, розроблено систему показників, що її формують, та встановлено рівня визначення поняття „якість обслуговування залізничних перевезень” у залежності від факторів її забезпечення.

### 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 Додаток I до Директиви 2004/50/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 29 квітня 2004 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – К., 2006. – 494 с.

3 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.

4 Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 1 / Редкол.: ... С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – К.: Видавничий центр «Академія», 2000. – 864 с.

5 Залізничі світу в XXI столітті: Монографія / За заг. ред. Г. М. Кірпи. – Д.: Видавництво Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. академіка В. Лазаряна, 2004. – 244 с.

6 Мачерет Д., Рішков А., Чернигіна І. Тяжелый груз конкуренции // Мир транспорта. – 2008. – №1. – С. 58-65,

7 Економіка залізничного транспорту: Учебник для вузів залізничного транспорту / І. В. Белов, Н. Т. Терешина, В. Г. Галабурда и др., Под ред. Н. П. Терешининой, Б. М. Лапидуса, М. Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – 600 с.

*Рецензент к.е.н., доцент УкрДАЗТ Полякова О.М.  
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Якименко Н.В.*