

УДК 658.562.2:6562(100)

КЛАСИФІКАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ДИФЕРЕНЦІАЦІЇ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

*Васильєв О.Л., к.е.н., доцент,
Семенцова О.В., к.е.н., доцент,
Паламарчук І.В., к.е.н., доцент (УкрДУЗТ)*

Матеріали статті містять опис та умови застосування таких показників системи якості транспортної продукції, як показники простої якості, складної якості, а також інтегральної якості. Відзначено, що даний підхід є універсальним, бо може бути застосованим усіма суб'єктами ринку транспортних послуг. Водночас, підхід відкриває горизонти подальших досліджень щодо змістовного обґрунтування, а також аналітичного наповнення приведених показників якості для окремих суб'єктів перевезень на ринку транспортних послуг з метою формування системи оцінювання якості їх послуг.

Ключові слова: залізничний транспорт, якість транспортних послуг, оцінка якості, система оцінки якості, класифікація показників якості перевезень, ринок транспортних послуг

CLASSIFICATION APPROACHES TO DIFFERENTIATION OF QUALITY INDICATORS OF TRANSPORTATION SERVICES

*Vasiliev O.L., Candidate of Economic Sciences, associate professor,
Sementsova O.V., Candidate of Economic Sciences, associate professor,
Palamarchuk I. V., Candidate of Economic Sciences, associate professor
(USURT)*

The issue of quality of services, in particular transport, is traditionally relevant for economics. The materials of the article contain an overview of the works of domestic and foreign scientists and practitioners who have studied the quality of transport services, in particular, systematized the quality of transport services by their characteristics. The study showed that the most common approach is based on the number of factors that affect the quality of rail transport services and the specifics of their consideration. Application of such approach allows to allocate indicators of simple quality, difficult quality, and also integral quality of transport services. Indicators of simple quality take into account the influence of only one factor. Indicators of complex quality take into account the influence of several factors and can not always be calculated in physical units. It is proposed to distinguish the following groups of complex quality of transport services for cargo and passenger transportation, such as time spent on travel from the point of departure to the destination, ease of service, stability and reliability of transport, transportation conditions, ease of use, information, level of service, safety, cargo storage, the possibility of obtaining related services. The integral quality indicator takes into account the influence of groups of factors (indicators of complex quality) with the adjustment of their influence on the generalized quality indicator and is usually defined as a weighted average. It is noted that this approach is universal, because it can be applied by all actors in the transport services market. But, at the same time, it opens horizons for further research on the content, as well

as analytical content of these quality indicators for individual transport entities in the market of transport services in order to form a system for assessing the quality of their services.

Keywords: *railway transport, quality of transport services, quality assessment, quality assessment system, classification of indicators of quality of transportations, transport services market*

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими та практичними завданнями. Питання якості послуг, зокрема транспортних, є традиційно актуальним для економічної науки. Відповідно до [1] якість продукції та послуг організації визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони. Якість продукції (послуг) охоплює не тільки її передбачені функції та характеристики, але також сприйняття їх цінності і користі для замовника [1]. Саме через відповідність очікуванням, у споживача формується враження про послуги та бажання скористатися нею знов. А це, в свою чергу, може сформуванати конкурентні переваги на ринку для того оператора перевезень, якість та ціна послуг якого є більш прийнятними з точки зору більшості споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Л.А. Бічикова наголошує, що з переходом ринкових відносин в економіці, у якості транспортних послуг не достатньо розглядати виключно перевезення. Вона стверджує, що транспортні послуги – це будь-яка операція, яка цілком і повністю пов'язана з підготовкою процесу перевезення і проведенням, хоча і не входить до складу його традиційного розуміння [2]. Поруч з цим, авторка наголошує, що транспортні послуги – це симбіоз ціни і якості. Якість наданої транспортної послуги, на її погляд, це оцінка споживачем збереження споживчої вартості і рівня комфорту.

Подібні думки щодо визначення якості транспортних послуг поділяють і Л. М. Гурч та А. М. Ченчик. Їх підхід до визначення оцінки якості транспортної

продукції базується на враженні споживача. А саме його порівняння очікуваних та фактичних параметрів якості. До таких параметрів авторами віднесено мовні комунікації, власні потреби, минулий досвід, зовнішні комунікації [3].

Криворучко О.М. наголошує, що якість можна розглядати, як потік, котрий функціонує в певних межах, а також як систему взаємин між суб'єктами, що надають та споживають ці послуги. На переконання авторки, логістичне управління якістю передбачає застосування принципів та методів логістики та формування логістичної системи певної організації з відповідним управлінським впливом на якість, як об'єкт управління [4].

Кужель В.П., Іщенко А.П. та Бишко М.О. стверджують, що для об'єктивної оцінки якості транспортної послуги необхідно розробити узагальнену характеристику всього технологічного циклу і пропонують вирішення цього питання двома альтернативними шляхами: оцінити якість наданої послуги або оцінити рівень транспортного обслуговування за допомогою оцінки всього виробничого процесу, що забезпечить відповідний рівень якості [5]. Також авторами виділено основні показники, які можна застосовувати для оцінки якості транспортних послуг автотранспортних підприємств, які певною мірою можуть бути застосованими і до залізничного транспорту.

В галузі залізничного транспорту виразно відрізняються своєю актуальністю роботи Диканя В.Л., Каличевої Н.С., Боровика Ю.Т., Полякової О.М., Уткіної Ю.М.,

Яновського П.О., Волковської Г.Г. [6-8], в яких акцентується увага на тому, що рівень якості послуги на залізничному транспорті визначається взаємовідносинами між всіма зацікавленими сторонами (споживачем, виробником, постачальником) та залежить від рівня їх вимог, який постійно змінюється під впливом зовнішніх факторів; а також досліджуються фактори, що впливають на якість таких послуг.

Серед іноземних авторів, видається доцільним виокремити роботи [9] та [10], які розкривають аспекти врахування вражень пасажирів в оцінці якості залізничних транспортних послуг [9] та оцінку якості транзитних перевезень у порівнянні до інших видів транспорту на прикладі контейнерних перевезень поміж Китаєм та Європою [10].

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми. Не зважаючи на велике розмаїття робіт щодо визначення сутності та проблем оцінки якості транспортних послуг, лишається недостатньо розкритим питання упорядкування класифікаційних ознак показників якості транспортних послуг залізничного транспорту та розробка узагальненої системи показників складної якості транспортних послуг з перевезень вантажів та пасажирів.

Формування цілей статті. Відповідно до вище наведеного, метою статті є представлення результатів дослідження щодо систематизації класифікаційних підходів до диференціації показників якості транспортних послуг на прикладі перевезень вантажів та пасажирів залізничним транспортом України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Огляд праць науковців та практиків дозволяє стверджувати, що найбільш вживаним та універсальним є розподіл показників якості за обсягом врахування факторів, які впливають на якість послуг залізничного транспорту, та специфікою їх врахування. Такий

підхід дозволяє виокремити показники простої якості складної якості, а також інтегральної якості.

Показники простої якості отримали свою назву саме через простоту виокремлення, розуміння та обліку, бо враховують вплив тільки одного фактору (наприклад, час перебування в дорозі, час очікування рухомого складу тощо).

Показник інтегральної якості враховує вплив груп факторів (показників складної якості) з корегуванням їх впливу на узагальнений показник якості та визначається, зазвичай, як середньозважена величина. Методичні підходи до визначення інтегральної якості на прикладі обслуговування залізничним транспортним вантажовідправників детально розкрито в роботах [11, 12].

Показники ж складної якості враховують вплив декількох факторів та не завжди можуть бути вираховані у натуральних одиницях (наприклад, комфортність перебування в рухомому складі, задоволеність транспортною послугою тощо). Вони, як проміжна ланка між простою та інтегральною якістю, мають бути в динамічному процесі вивчення та удосконалення, бо саме від їх виокремлення та групування багато в чому залежить процес оцінки перевізником свого конкурентного положення на ринку транспортних послуг.

Результатом проведеного дослідження є універсальна система показників складної якості транспортних послуг з перевезень вантажів (*рис. 1*) та пасажирів (*рис. 2*), яка включає наступні складові:

1) **витрати часу на прямування від точки відправлення до точки призначення** – формується з урахуванням витрат часу на всіх ланках перевізного процесу;

2) **зручність замовлення** – обумовлена можливістю отримання замовлення послуги без очікування, зокрема *online*;

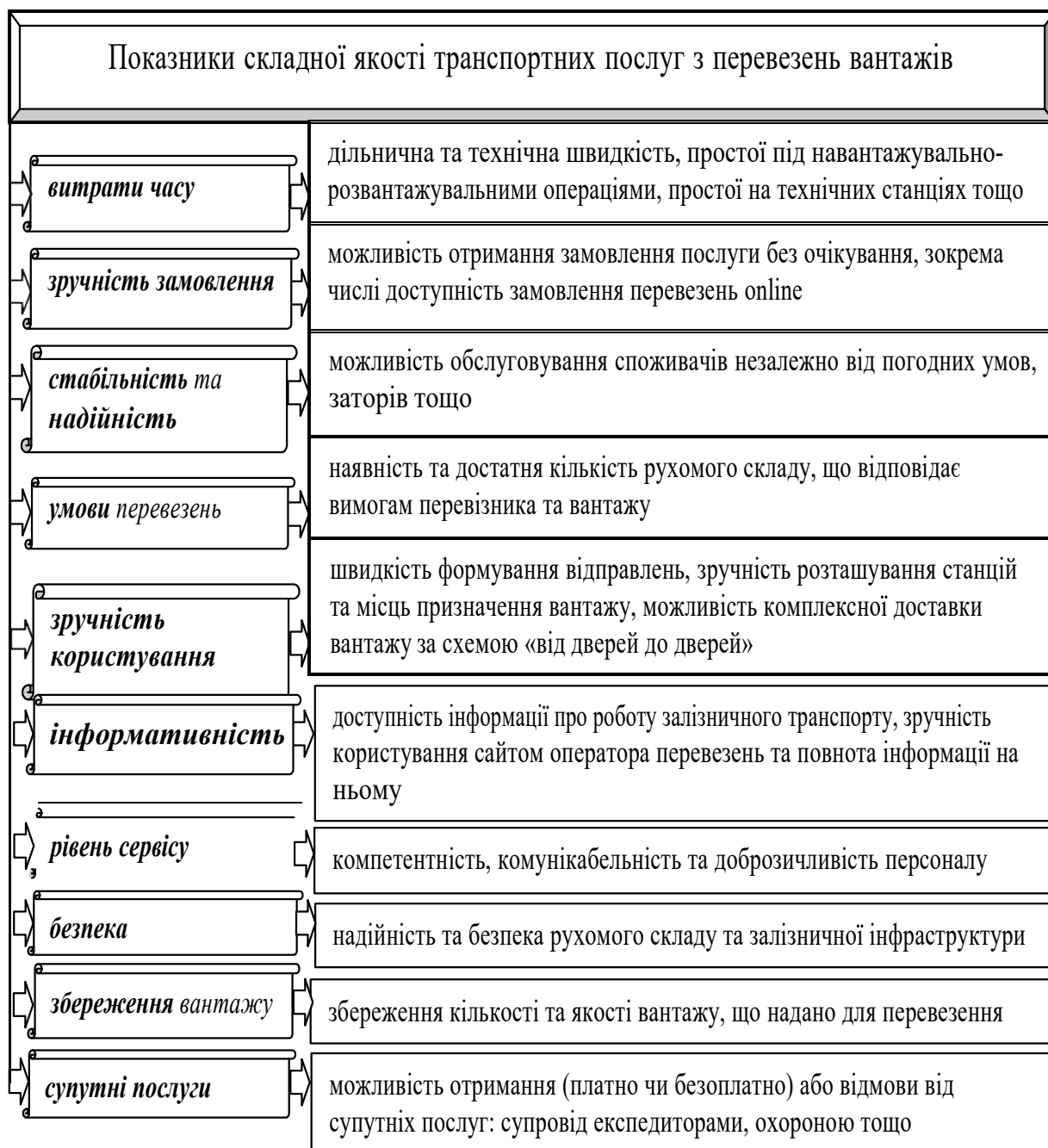


Рис. 1. Узагальнена система показників складної якості транспортних послуг з перевезень вантажів

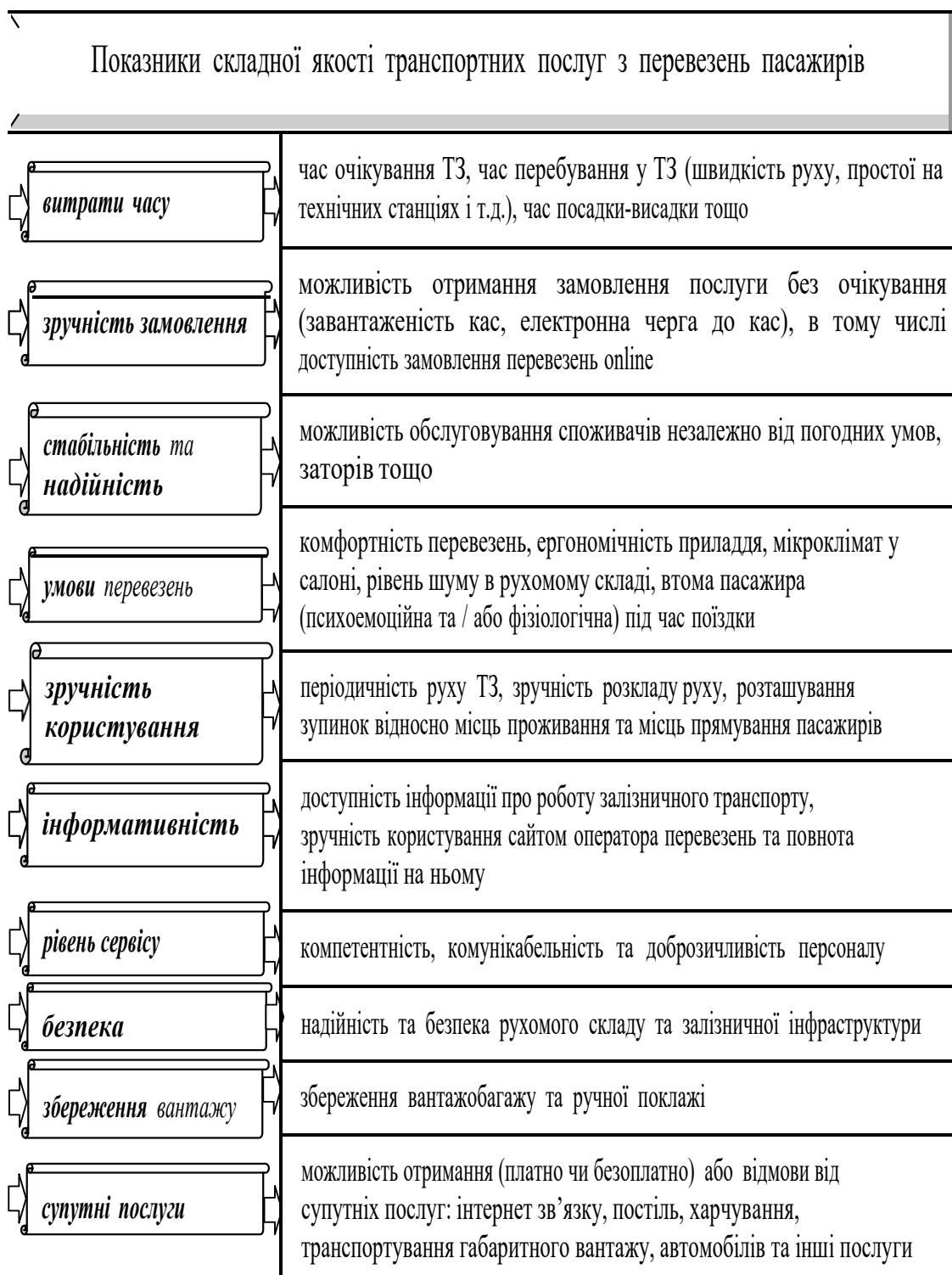


Рис. 2. Узагальнена система показників складної якості транспортних послуг з перевезень пасажирів

3) **стабільність та надійність** – отримують необхідну транспортну користувачам транспортних послуг послугу; важливі визначеність і впевненість у
 4) **умови перевезень** – споживачі тому, що в очікуваний час вони послуг зацікавлені у належних умовах

перевезень до місця призначення;

5) **зручність користування** – передбачає швидкість формування вантажних відправлень, періодичність руху пасажирського рухомого складу та зручність його відправлення, розташування зупинок відносно місць проживання та місць прямування пасажирів, а також зручність розташування станцій та місць призначення вантажу, можливість комплексної доставки вантажу за схемою «від дверей до дверей»;

6) **інформативність** – доступність інформації про роботу залізничного транспорту, поінформованість споживачів у наявних транспортних послугах та їх особливостях;

7) **рівень сервісу** – компетентність, комунікабельність та доброзичливість обслуговуючого персоналу, що безпосередньо впливає на сприйняття отриманої послуги споживачами;

8) **безпека** – першочергову роль у забезпеченні цього критерію відіграє технічний стан рухомого складу, залізничної інфраструктури та додаткового обладнання, рівень кваліфікації робітників та рівень управління процесами перевезень;

9) **збереження вантажу** – передбачає кількісне та якісне збереження вантажу, вантажобагажу та ручної поклажі;

10) **супутні послуги** – споживачам часто є важливим наявність можливості отримання (на платній чи безоплатній основі) або відмови від додаткових послуг.

Клієнт, інвестор або менеджер при оцінці якості транспортних послуг може використовувати як всі показники в цілому, так і їх певну комбінацію в залежності від цілей, які він ставить перед перевезенням. Крім того, даний перелік може бути доповнений й іншими показниками.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших робіт у цьому напрямку. В умовах ринкових відносин

та включення залізничного транспорту України до європейської транспортної системи якість транспортних послуг повинна відповідати очікуванням споживачів цих послуг та певним стандартам, що встановлено.

Інтегральна оцінка якості транспортних послуг залізничного транспорту повинна враховувати основні параметри перевезення, їх значущість та відповідність вимогам споживачів транспортних послуг стосовно умов і результатів перевізного процесу.

Запропонований підхід до диференціації показників якості транспортних послуг залізниць, по-перше, має універсальний характер, бо може бути застосованим до будь-якого суб'єкту, що надає послуги на ринку перевезень, а по-друге, може бути адаптованим до умов та аспектів господарської діяльності кожного з таких суб'єктів, що відкриває велике поле щодо досліджень системи формування показників простої та складної якості для кожного з суб'єктів ринку транспортних послуг.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Національний стандарт України. ДСТУ ISO:9000:2015. Системи управління якістю. Вимоги. Київ: Видавництво «УкрНДНЦ». 2016. 30 с.
2. Бичікова Л. А. Тенденції розвитку сфери транспортних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* – 2011. № 6. Т. 2. С. 33-36.
3. Гурч Л. М., Ченчик А. М. Маркетингове дослідження ринку транспортних послуг України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка».* 2008. № 633 : Логістика. С. 165-171.
4. Криворучко О. Н. Основы логистического управления качеством транспортных услуг. *Економіка транспортного комплексу.* 2016. № 28.

С. 84-97.

5. Кужель В. П., Іщенко А. П., Бишко М. О. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів. *Вісник СХУ ім. Володимира Даля*. Луганськ, 2013. № 15(204). С. 274-278.

6. Дикань В.Л., Боровик Ю.Т., Полякова О.М., Уткіна Ю.М. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств: підручник. Харків: УкрДАЗТ, 2012. 415 с.

7. Каличева Н.Є. Горохова В. А. Підходи до розробки та реалізації заходів щодо управління якістю на залізничному транспорті. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С. 95-102.

8. Яновський П.О. Волковська Г.Г. Економічна сутність якості транспортного процесу. *Транспортні системи та технології перевезень*. 2017. № 14. С. 103-108.

9. Ittamalla R., Srinivas Kumar D.V. Determinants of holistic passenger experience in public transportation: Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2021. 61, 102564.

10. Zhang X., Schramm H.-J. Assessing the market niche of Eurasian rail freight in the belt and road era. *International Journal of Logistics Management*. 2020. 31(4), p. 729-751.

11. Васильєв О.Л., Богомаз С.Н. Оцінка якості послуг залізничного транспорту. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. Харків : УкрДУЗТ, 2019. № 67. С. 124-130.

12. Семенцова О.В. Методичні підходи до визначення якості транспортного обслуговування вантажовідправників. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. Харків : УкрДУЗТ, 2015. № 50. С. 204 - 207.

REFERENCES

1. Natsionalnyi standart Ukrainy. DSTU ISO:9000:2015. Systemy upravlinnia

yakistiu. Vymohy (2016) [National standard of Ukraine. State standard of Ukraine. ISO: 9000: 2015. Quality management systems. Requirements]. Kyiv: UkrNDNC, 30 p. (in Ukrainian)

2. Bychikova L. A. (2011) Tendentsii rozvytku sfery transportnykh posluh [Trends in the development of transport services]. *Bulletin of Khmelnytsky National University Series: «Economic Sciences»*, no. 6, T. 2, pp. 33-36. (in Ukrainian)

3. Hurch L. M., Chenchyk A. M. (2008) Marketynhove doslidzhennia rynku transportnykh posluh Ukrainy [Marketing research of the transport services market of Ukraine]. *Bulletin of the National University «Lviv Polytechnic»*, no. 633 : Logistics, pp. 165-171. (in Ukrainian)

4. Krivoruchko O. N. (2016) Osnovy logisticheskogo upravleniya kachestvom transportnykh uslug [Basics of logistics management of the quality of transport services]. *Economics of the transport complex*, no. 28, pp. 84-97. (in Russian)

5. Kuzhel V. P., Ishchenko A. P., Byshko M. O. (2013) Vyznachennia rivnia yakosti pasazhyrskykh perevezen z pozytsii pasazhyra [Determining the level of quality of passenger traffic from the position of the passenger]. *Visnik of the Volodymyr Dahl East Ukrainian National University*. Lugansk, no. 15(204), pp. 274-278. (in Ukrainian)

6. Dykan V.L., Borovyk Yu.T., Poliakova O.M., Utkina Yu.M. (2012) Zabezpechennia konkurentospromozhnosti pidpryiemstv [Ensuring the competitiveness of enterprises]. Kharkiv: UkrSART, 415 p. (in Ukrainian)

7. Kalycheva N.Ye. Horokhova V. A. (2018) Pidkhody do rozrobky ta realizatsii zakhodiv shchodo upravlinnia yakistiu na zaliznychnomu transporti [Approaches for development and implementation of activities for quality management in railway transport]. *The bulletin of transport and industry economics*, no. 63, pp. 95-102. (in Ukrainian)

8. Yanovskyi P.O. Volkovska H.H. (2017) Ekonomichna sutnist yakosti

transportnoho protsesu [The economic essence of the quality of the transport process]. *Transport systems and transportation technologies*. no. 14. pp. 103-108. (in Ukrainian)

9. Ittamalla R., Srinivas Kumar D.V. (2021) Determinants of holistic passenger experience in public transportation: Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 61,102564. (in English)

10. Zhang X., Schramm H.-J. (2020) Assessing the market niche of Eurasian rail freight in the belt and road era. *International Journal of Logistics Management*. 31(4), pp. 729-751 (in English)

11. Vasyliev O.L., Bohomaz S.N. (2019) Otsinka yakosti posluh zaliznychnoho transportu [Quality assessment of railway services]. *The bulletin of transport and industry economics*. Kharkiv: UkrSURT, vol. 67, pp. 124-130. (in Ukrainian)

12. Sementsova O.V. (2015) Metodychni pidkhody do vyznachennia yakosti transportnoho obsluhovuvannia vantazhovidpravnykiv [Approaches to determining the quality of transport service shippers]. *The bulletin of transport and industry economics*. Kharkiv: UkrSURT, vol. 50, pp. 204-207. (in Ukrainian)