

проф., д.т.н. Мельникова О. П.,
доц. к.е.н. Василенко Т. Є.,
ст.гр МО 12 Спец. Кучеренко В.О.
Автомобільно – дорожній інститут
Донецький національний технічний університет
м. Горлівка

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНУ «ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ»

Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність залежить від якості, яка є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів.

Актуальність. Незважаючи на те, що приділяється значна увага якості транспортних послуг, цей термін у теперішній час остаточно не визначений.

Ціль. У зв'язку з цим визначення цього терміну є актуальним завданням.

З цією метою необхідно виконати аналіз понять «якість» та «послуга» відносно якості транспортної послуги.

Сутність якості визначається з філософської та економічної позиції (рис.1).

У сучасних системних уявленнях найбільш прийнятною є формулювання якості як об'єктивної, істотної, відносно стійкою внутрішньої визначеності цілісності предметів і явищ, а також специфічних груп предметів, колективів, систем абстрактних уявлень.

Приватними якісними показниками цих предметів, колективів, систем абстрактних уявлень є їх властивості, особливий стан, стадії, етапи і фази розвитку.

Якість з філософських позицій трактується як абстрактна категорія - якість абстрактно і може бути розпізнано тільки експериментально.

Якість як економічна категорія, наповнюється різної сутністю в залежності від сфери застосування. При цьому визначення якості можна об'єднати в чотири групи - орієнтовані на виробництво, продукт, створення цінності і споживача (рис.1).

Формування ринку транспортних послуг, поява та посилення конкуренції між перевізниками різних форм власності передбачають необхідність виконання не тільки перевізних операцій, але і надання спектра інших видів послуг, що не входять до складу перевізного процесу, але пов'язаних з його підготовкою і здійсненням. Послуги транспорту визначаються як підвид діяльності автомобільного транспорту, спрямований на задоволення клієнтури і характеризується наявністю необхідного технологічного, економічного, інформаційного, правового і ресурсного забезпечення.

Під транспортною послугою мається на увазі не тільки власне перевезення, але й будь-яка інша операція, яка не входить до складу перевізного процесу, але і будь-яка інша операція, яка не входить до складу перевізного процесу, але пов'язана з його підготовкою і здійсненням. Транспортна послуга також розглядається як діяльність, пов'язана з обміном цінностей, спрямована на задоволення потреб, виражених у формі попиту, і не зводиться до передачі права власності на деякий матеріальний продукт [7]. На наш погляд, найбільш доцільно буде адаптувати поняття «транспортні послуги» до визначення «послуги», даному в МС ІСО серії 9000.

Під транспортними послугами будемо розуміти результати безпосередньої взаємодії постачальника (перевізника) та споживача (пасажира, замовника та інших зацікавлених сторін), а також внутрішню діяльність перевізника по задоволенню існуючих і передбачуваних потреб споживача послуг. Під «якістю транспортної послуги» будемо розуміти сукупність власних характеристик послуг, ступінь яких задовольняє встановлені або передбачуваних потреби пасажирів та інших заінтересованих сторін (співробітників АТП, постачальників, акціонерів і т.д.).

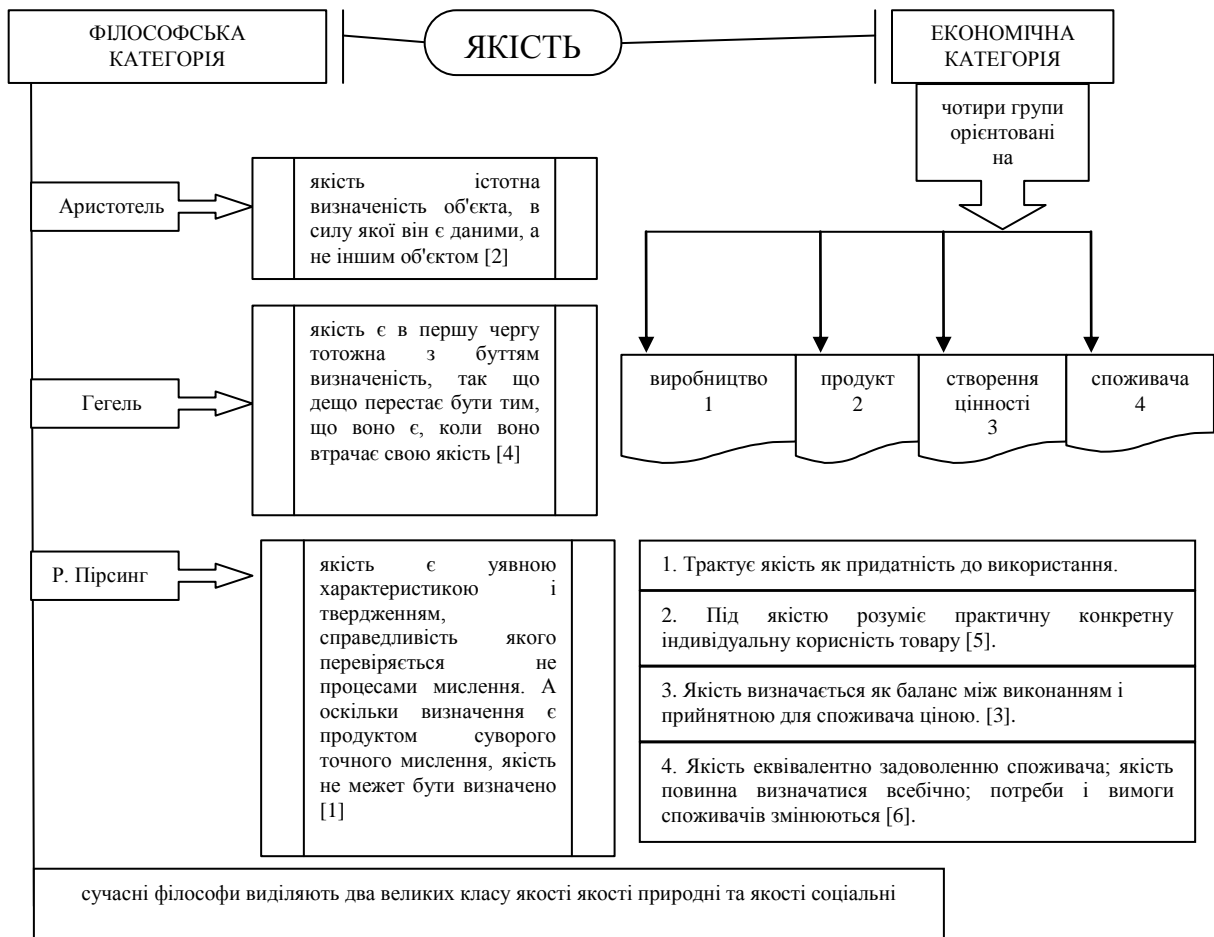


Рисунок 1 – Загальна схема якості з філософської та економічної позиції

З даного визначення випливає, що в якості транспортної послуги зацікавлене велика кількість сторін з різними потребами, які, як правило, змінюються в часі. У зв'язку з цим, визначення стандарту ІСО 9000:2000 пропонує, що якість може задовольняти вимоги не повною мірою, а частково - в деякій мірі.

Висновок: Проведений аналіз термінів дозволив адаптувати поняття «послуги» та «якість», даних в ІСО терміну «якість транспортної послуги».

Література:

1. Анализ современного состояния и обоснование показателей оценки качества транспортного обслуживания населения пассажирским автотранспортом и транспортно – экспедиционными услугами (городские и пригородные автобусные перевозки). – Л.: Ленинградский филиал НИИАТ, 1976.-20с.
2. Аристотель: В 4т./ Мисль. – М., - 1976.-Т.1:Метафізика.-550с.
3. Вельможин А.В., Гудков В.А., Миротин Л.Б. Теория транспортных процессов и систем: Учеб. для вузов. – М.: Транспорт, 1998. – 167с.
4. Гегель. Сочинения. Т.1. Энциклопедия философских наук/ Под ред. А.Деробина, Д. Рязанова. – М.Л.: Гос.изд.,1929. – 368с.
5. Губерная Г.К. Рынок: новые условия управления. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 1995. – 51с.
6. Исикава К. Японские методы управления качеством.–М.: Экономика, 1988.-60 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник.–К.: Т-во «знання», КОО, 2003.-475 с.