

Міністерство  
освіти і науки  
України



Міністерство освіти і науки України  
Національний університет біоресурсів і  
природокористування України  
Механіко-технологічний факультет  
НДІ техніки та технологій  
Кафедра транспортних технологій та засобів у АПК



Представництво Польської академії наук в Києві  
Польська академія наук відділення в Любліні  
Академія інженерних наук України  
Українська асоціація аграрних інженерів



90 річниця механіко-технологічного факультету  
НУБІП України присвячується

**ЗБІРНИК ТЕЗ  
доповідей  
II Міжнародної  
науково-практичної конференції  
«Автомобільний транспорт та інфраструктура»**



AutoTransport and Infrastructure

11-13 квітня 2019 року  
м. Київ

УДК 656

## **ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ФОРМУВАННЯ ЯКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ**

**Мельник Валентина Іванівна**, к. е. н., доцент

**Грицюк Вадим Васильович**, студент

*Національний університет біоресурсів і природокористування України*

E-mail: vim2607@gmail.com

Транспорт, будучи однією з найважливіших галузей господарського комплексу держави, забезпечує виробничі і невиробничі потреби економіки і населення в усіх видах перевезень, внаслідок чого він взаємодіє з усіма її галузями. Сьогодні транспортні послуги – це галузь економіки яка швидко розвивається, а із глобалізацією та ростом економіки попит у якісних транспортних послугах зростає, тому транспортні послуги повинні відповідати всім сучасним вимогам якості.

Загалом ринок транспортних послуг вимагає комплексного використання рекомендаційних заходів підвищення якості транспортної продукції, до переліку яких можна віднести виробничо-технічні, організаційні, економічні і соціальні.

Виробничо-технічні заходи передбачають використання сучасної виробничої техніки, технологій і комплектуючих складових, а також модернізацію рухомого складу. Організаційні – повинні бути спрямовані на вдосконалення системи організації виробництва, методів праці, навчання і підвищення кваліфікації кадрів. Система економічних заходів пов'язана із вдосконаленням прогнозування і планування якості щодо надання перевізних послуг. І, нарешті, соціальний блок заходів має на меті формування кадрової політики, умов та мотивації праці.

Незважаючи на зростаючу увагу, що приділяється питанням якості послуг у теоретичних дослідженнях, єдиної загальноприйнятої системи показників якості транспортного обслуговування не існує. Це пов'язано з винятковою різноманітністю умов, в яких доводиться діяти транспортним операторам і споживачам їхніх послуг. Набір показників якості та їх відносна значимість можуть змінюватися навіть для одного й того ж клієнта в залежності від виду перевезених товарів. Більшість застосовуваних на практиці показників, що характеризують якість транспортних послуг, може бути віднесено до однієї з цих груп: тимчасові показники, показники надійності і показники гнучкості.

Тимчасові показники об'єднані властивістю до характеристики транспортної послуги щодо відповідності вимогам, пов'язаним із тимчасовими аспектами транспортного обслуговування. До цієї групи показників відноситься швидкість доставки вантажу. В сучасній логістиці максимально можлива швидкість доставки не є головною тимчасовою вимогою, однак існують групи товарів, для яких вона є актуальною (наприклад, харчові продукти та сировина, біоматеріали, що швидко псуються). Також до цієї групи показників відносять визначений час подачі транспортних засобів під навантаження та визначений час доставки кінцевому одержувачу.

Показники надійності передбачають здатність транспортної системи забезпечувати заявлені характеристики функціонування. Надійність може оцінюватися такими показниками: пунктуальність, середній час затримки, збережуваність вантажів. Пунктуальність характеризує надійність забезпечення тимчасових характеристик обслуговування, мова про які йшла вище, і становить відсоток підтримки тимчасових характеристик у межах заявленого або узгодженого з клієнтом інтервалу. Додатково може оцінюватися і така величина, як середній час затримки. Наприклад, якщо у двох операторів показник доставок в узгоджений час однаковий, то перевага на ринку отримає той з них, у якого середній час затримки за інших однакових умов буде меншим. Збережуваність вантажів може вимірюватися часткою товарів доставлених без ушкоджень.

Показники гнучкості оцінюють здатність транспортної системи пристосовуватися до зміни умов обслуговування. Такі показники найменшою мірою піддаються вимірюванню, проте з їх використанням можна досить надійно оцінити особливості обслуговування, характерні для того чи іншого транспортного оператора. Залежно від завдань, що вирішуються транспортною системою можна вирізняти різноманітні аспекти гнучкості: машинна, технологічна, структурна, виробнича, маршрутна, за обсягом перевезень, номенклатурою. Зокрема такий показник як ступінь гнучкості визначається витратами часу транспортним оператором на розширення номенклатури послуг, що надаються, та необхідними додатковими витратами за переходу до надання нових послуг.

### **Література**

1. Шевченко, М. В. Логистика транспортных услуг: анализ возможностей и прогнозирование потребностей / М. В. Шевченко. – Ростов: ФГБОУ ВПО РГУПС, 2012. – С. 150.
2. Чухрай, Н. І. Формування ланцюгів поставок: питання теорії і практики: монографія / Н. І. Чухрай, О. Б. Гірна. – Львів: Видавництво «Інтелект-Захід», 2006. – 231 с.
3. Rosa, G. Usługi transportowe. Rynek – Konkurencja – Marketing / G. Rosa. – Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 2006. – 216 с.
4. Смерічевська, С. В. Стратегія формування транспортно-логістичних кластерів України: інноваційний та інтелектуальний підходи: монографія / С. В. Смерічевська, Т. В. Ібрагімхалілова. – Донецьк: ВІК, 2013. – 360 с.

5. Siedl, M. Integracja transportu w systemach logistycznych / M. Siedl, L. Simak // Zeszyt naukowy "Logistyka i transport". – 2012. – № 1 (8) – С. 159–169.
6. Szymonik, A. Zarządzanie zapasami i łańcuchem dostaw / A. Szymonik, I. Mowak, J. Szymonik. – Warszawa: Wydawnictwo Difin, 2013. – 323 с.