

---

---

В ходе 16 Тарифной конференции в г. Одессе 23 – 26 октября 2007 года железнодорожными администрациями Украины, Российской Федерации согласованы сквозные тарифы на следующие перевозки: казахстанской сырой нефти в украинские морские порты, волокна хлопкового из Узбекистана в порт Ильичевск, а также лома черных металлов из Казахстана в Молдову. Между железнодорожными администрациями Украины, Российской Федерации и Казахстана согласованы сквозные тарифы на перевозку грузов в крупнотоннажных контейнерах в составе контейнерных поездов в сообщении Китай – страны Западной Европы через российские погранпереходы Забайкальск, Гродеково, Наушки и казахстанский погранпереход Достык.

На железных дорогах Украины, Белоруссии и Литвы на протяжении последних пяти лет, благодаря установлению конкурентоспособных сквозных тарифов, успешно курсирует по маршруту Ильичевск (Одесса) – Клайпеда поезд комбинированного транспорта «Викинг».

Достигнута договоренность о согласовании сквозных тарифов на перевозки отдельных грузов по Международным транспортным коридорам: с Белорусской ж.д. на перевозки калийных удобрений в порт Николаев; с Молдавской ж.д. на перевозки генеральных грузов в порт Рени.

В целом, необходимо отметить, что проводимая работа дает конкретные и ощутимые результаты. Объем транзитных перевозок по территории Украины в 2007 г. увеличен на 21,9 % и впервые за годы существования Укрзалізници превысил 68 млн. Однако имеющиеся оценки свидетельствуют, что возможности международных перевозок грузов использованы сегодня лишь на 70 %.

*УДК 338.47*

*Сиволовська О. В., Шаля О. Г.*

*Українська державна академія залізничного транспорту*

## **СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

**Рассмотрены основные принципы построения системы менеджмента качества и возможности её применения для пассажирских перевозок.**

Можливості вибору та реалізації стратегії розвитку транспортного підприємства в умовах реформування ринку базуються на результатах оцінки конкурентоспроможності підприємства в цілому та якості послуг, що ним надаються. В загальному розумінні значення поліпшення якості та підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг полягає в тому, що це здійснює вагомий вплив на формування більш ефективної системи господарювання в умовах ринкових відносин. До того ж, багатоаспектне підвищення якості, а, отже і конкурентоспроможності послуг, впливає не тільки на виробництво та

---

---

ефективність господарювання, але і на імідж та конкурентоспроможність підприємства в цілому.

На рівень якості та конкурентоспроможності транспортних послуг впливає безліч різнопланових показників. Досягти необхідного рівня якості та конкурентоспроможності додаткових транспортних послуг можна різними способами, які скоординовані у часі та просторі. Серед складових якості транспортного обслуговування виділяють: технічний, економічний, соціологічний, правовий, організаційний рівні та ін. Для споживача найпривабливішою є економічна складова якості транспортного обслуговування, оскільки вона характеризує якість з точки зору її суспільної корисності та ефективності. Сукупність найважливіших напрямків підвищення якості та конкурентоспроможності транспортних послуг за змістом та напрямками доцільно поєднати в три взаємопов'язані групи: технічні, організаційні та економічні (соціальні) параметри.

Якість продукції транспорту (основних та додаткових послуг) має свою специфіку, яка визначається особливостями транспортної продукції, серед яких:

- відсутність речових параметрів, за яких відбувається зміна якості транспортного обслуговування;
- величезна кількість початкових вихідних даних, яка існує при розрахунках якісних показників;
- прогнозованість нового рівня якості з причини зміни ринкової кон'юнктури, яка проходить повільніше за зміни на виробництві;
- удосконалення фінансово-економічної звітності для спрощення збору вихідних даних при зміні якості.

Управління якістю у сфері послуг передбачає:

- визначення рівня задоволеності споживачів;
- оцінку рівня якості послуг;
- розробку заходів щодо підвищення якості послуг відповідно до вимог споживачів.

Щоб оцінити ефект від надання послуг пасажиром, необхідно розробити та обґрунтувати систему натуральних показників, які б характеризували рівень якості транспортного обслуговування.

Для зручності визначення рівня якості слід використовувати такі дві категорії:

1. Натуральна оцінка – ряд показників, зведених за допомогою питомих витрат до одного узагальненого показника. Результат виражається комплексним показником якості, який вимірюється відносною величиною.

2. Вартісна оцінка якості – передбачає аналіз відношення натурального рівня якості і вартісного показника. Іноді цей показник називають інтегральним показником якості.

В рамках тотального управління якістю (концепція TQM) транспортному підприємству необхідно постійно відстежувати та підтримувати відповідний рівень якості послуг, які воно надає.