

Анотація. Обосновано значення залізничного транспорту в економіці країни і доведена целесообразність стратегічного управління його розвитком з урахуванням потреб забезпечення сталого розвитку і конкурентоспроможності національної економіки.

Ключевые слова: стратегічне управління, залізничний транспорт, розвиток.

Summary. The meaning of railway transport in the economy and the vitality of its strategic development with the needs of sustainable development and competitiveness of national economy.

Keywords: strategic management, railways, development.

Рецензент к. е. н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І. В.

Експерт редакційної колегії к. е. н., доцент УкрДАЗТ Якименко Н. В.

УДК 330.47:656.2

ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ СТРУКТУРНИХ ПЕРЕТВОРЕНЬ ГАЛУЗІ

Широкова О. М., к. е. н., доцент (УкрДАЗТ)

Стаття містить обґрунтування економічної доцільності управління системою показників якості транспортного обслуговування в умовах жорсткої конкурентної боротьби на транспортному ринку з урахуванням клієнтоорієнтованого підходу з сегментацією за вимогами до умов перевезення.

Ключові слова: залізничний транспорт, якість транспортного обслуговування, економічний ефект.

Постановка проблеми. У процесі кардинальних змін принципів господарювання транспортного комплексу України та зокрема структурного реформування залізничного транспорту створюється конкурентний простір на транспортному ринку, який вимагає від транспортних компаній активних дій, спрямованих на зміцнення їхньої конкурентоспроможності.

Як відомо, головним дієвим засобом конкурентоспроможності є тарифи, і якщо структурна та правова організація інших видів транспорту, а головне автомобільного, дозволяє більш вільне тарифоутворення, то на залізничному транспорті зберігається державне тарифне регулювання, що знижує значимість цінової конкуренції, переводячи її переважно в нецінову площину, тобто пріоритетним напрямком стають якісні показники роботи галузі, зокрема такі як якість транспортного обслуговування.

У зв'язку з цим актуальним є впровадження на залізничному транспорті системи управління якістю транспортного обслуговування вантажовласників з акцентом на клієнтоорієнтований підхід, який передбачає урахування вимог і споживчих переваг для обґрунтованого вибору найбільш оптимальних

напрямків удосконалювання якості транспортного обслуговування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання, пов'язані з якістю транспортного обслуговування розглядаються в працях закордонних і вітчизняних вчених: Э. У. Демінга [1], Дж. Харрінгтон [2], С. М. Резера [3], Д. А. Мачерета [4-6]. Крім цього в рамках економіки залізничного транспорту також важливою складовою є питання пов'язані з підвищенням якості транспортного обслуговування та оцінки економічної ефективності цих заходів, вивченням яких займалися І. В. Белов [7], В. Г. Галабурда [7], Е. Д. Хануков [7], Н. П. Терьшина [8], Б. М. Лапідус [8] та ін.

Проте запропоновані заходи з підвищення якості зводяться, як правило, до вдосконалювання техніко-економічних показників роботи залізничного транспорту. Але в умовах розвитку конкуренції на ринку транспортних послуг цього недостатньо, оскільки розукрупнення економіки вимагає індивідуального підходу до кожного суб'єкта транспортного процесу. Це пояснюється тим, що підвищення якості транспортного обслуговування забезпечує не тільки ріст конкурентоспроможності транспортних компаній,

але і ріст ефективності системи товарообігу всієї країни. Інакше кажучи підвищення якості транспортного обслуговування має народногосподарське значення.

Мета дослідження. У зв'язку з поставленою проблематикою метою статті є виклад підходу до підвищення якості транспортного обслуговування вантажовласників з метою оптимізації роботи всіх учасників перевізного процесу та покращення макроекономічних показників.

Виклад основного матеріалу дослідження. Світова фінансова криза вплинула як на економіку України в цілому, так і на роботу залізничного транспорту. Досвід роботи залізниць світу показує, що підвищення якості їх роботи є важливим резервом розвитку національного господарства, оскільки зменшуються транспортні витрати на одиницю продукції, збільшується оборотність оборотних коштів, уповільнюються інфляційні процеси тощо. Все це сприятливо впливає на макроекономічні показники.

При цьому, важливим є управління системою показників якості транспортного обслуговування, яка включає: рівень дотримання швидкості або строків доставки вантажів; рівень збереження перевезених вантажів; повнота задоволення попиту на перевезення; рівень регулярності або ритмічності доставки вантажів; рівень комплексності транспортного обслуговування; рівень транспортної забезпеченості території; рівень транспортної доступності користувачів; рівень безпеки перевезень; рівень екологічності транспортних процесів та ін.

В сучасних умовах розвитку залізничного транспорту покращення та приведення у відповідність європейським вимогам всіх вказаних показників в короткостроковому періоді досить проблематично. У зв'язку з цим необхідно особливу увагу приділяти питанню достеменної потреби вантажовласників у відповідних компонентах.

Для того щоб зрозуміти, що саме потрібно вантажовласникам можна класифікувати їх вимоги на основі кластерного аналізу з метою обрання найбільш ефективних напрямків підвищення якості транспортного обслуговування.

Метою класифікації клієнтів є аналіз і угруповання їх за основними вимогами до послуг залізничного транспорту; пошук можливості диверсифікованості методів роботи з вантажовласниками й підбір для кожного окремого вантажовласника або їхньої групи найбільш підходящого комплексу послуг.

Застосування методології кластерного аналізу при обліку вимог вантажовласників до якості обслуговування пояснюється тим, що рівень якості складається з ряду приватних показників, що описують різні (іноді індивідуальні) якісні характеристики транспортної продукції, які зокрема зазначені вище.

Так, класифікація вантажовласників за критерієм вимог до якості транспортного обслуговування методом кластерного аналізу дозволяє виділити три основних сегменти:

- вантажовласники, для яких значимість окремих показників якості приблизно однакова (підприємства з великими обсягами виробництва, які користуються переважно залізничним транспортом);

- вантажовласники, які віддають пріоритет ритмічності поставок і повноті задоволення попиту (невеликі підприємства);

- вантажовласники, які віддають пріоритет збереженню, дотриманню швидкості та строків доставки вантажів (підприємства, які користуються переважно іншими видами транспорту).

Виділення груп вантажовласників за вимогами до якості транспортних послуг є доцільним, оскільки при правильному виборі напрямку підвищення рівня якості у результаті комплексної оцінки економічної ефективності цих заходів, доходи транспортних компаній зростають швидше, у порівнянні з витратами. При цьому мінімізується упущена вигода, а ефект від підвищення якості транспортного обслуговування формується за рахунок вдосконалення транспортної послуги з урахуванням відповідності запиту вантажовласників, запобігання надання неякісної послуги (недотримання строку доставки, псування вантажу, несвочасного інформування клієнтів і ін.), а також оптимізації технології експлуатаційної роботи й обслуговування користувачів. Отриманий у результаті підвищення якості обслуговування економічний ефект розподіляється не тільки між учасниками транспортного процесу, але й акумулюється в системі національного господарства (рис. 1). Тим самим, формується позатранспортний ефект як: ефект при зменшенні витрат на основні операції за рахунок збільшення обсягів перевезень, ефект за рахунок ліквідації зайвих функцій, ефект при ліквідації псування вантажу, ефект отриманий від прискорення оборотності оборотних коштів (форм. 1).

$$E_{ne} = \Delta \sum P \cdot \Delta T_{ocn} + \Delta \sum P \cdot \alpha_{\text{доо}} \cdot \Delta T_{\text{доо}} + \Delta \sum P \cdot \alpha_{\text{збер}} \cdot C_{\text{ван}} \cdot \Delta \alpha_{\text{зінс}} + \Delta \sum P \cdot \alpha_{\text{сс}} \cdot \Pi_{\text{ван}} \cdot \Delta t_{\text{нр}} / t_{\text{нр}} \quad (1)$$

де $\Delta \Sigma P$ – збільшення обсягу перевезень в результаті реалізації заходів щодо підвищення якості обслуговування, т;
 $\Delta T_{осн}$ – зменшення тарифу на основні операції одиниці продукції, пов'язані з перевезенням вантажу, внаслідок реалізації заходів щодо підвищення якості перевезень, грн;
 $\alpha_{доо}$ – частка обсягу перевезень, для яких міняються умови використання додаткових послуг, %;
 $\Delta T_{доо}$ – зменшення тарифу на додаткові операції (охорона вантажу, митне оформлення, оповіщення й ін.), пов'язані з перевізним процесом, або внаслідок виключення зайвих операцій при зміні схеми доставки, грн;

$\alpha_{збер}$ – частка обсягу перевезень вантажів із забезпеченням підвищення збереження, %;
 $C_{ван}$ – вартість вантажу, грн;
 $\Delta \alpha_{зінс}$ – зменшення частки зіпсованого в процесі перевезення вантажу, %;
 $\alpha_{сс}$ – частка обсягу перевезення вантажу, що впливає зі скороченням строку доставки, %;
 $P_{ван}$ – прибуток вантажовласника від реалізації 1 тонни вантажу, грн;
 $\Delta t_{нр}$ – зміна строку доставки вантажу при переході з автомобільного на залізничний транспорт, діб.;
 $t_{нр}$ – тривалість виробничого циклу (оборот капіталу) виробника, діб.



Рисунок 1 – Формування й розподіл економічного ефекту від підвищення якості транспортного обслуговування вантажовласників

Визначений ефект формує так званий підприємницький позатранспортний ефект, який детально описано вище, а також бюджетний та соціальний позатранспортний ефект. Оскільки в рамках однієї статті не можливо викласти всі

результати досліджень, розгляд інших компонентів позатранспортного ефекту є перспективою подальших досліджень.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, на ринку вантажних

залізничних перевезень триває розвиток конкуренції, що буде підсилюватися в процесі завершення структурних перетворень і досягнення цільової моделі ринку залізничних транспортних послуг. Разом з тим, зберігаються істотні обмеження цінової конкуренції. З урахуванням впливу супутньої фінансової кризи визначальним фактором конкурентоспроможності для транспортних компаній є надання користувачам послуг більш високої якості з одночасною їхньою сегментацією за вимогами до умов перевезення. Тому, дуже важливим є клієнтоорієнтований підхід до управління якістю транспортного обслуговування оскільки єдиний рівень якості, пропонований всьому ринку при неоднорідності останнього, веде до недоодержання залізничним транспортом прибутку й відходу вантажовласників до конкурентів.

При цьому, є явною економічна доцільність впровадження системи управління якістю транспортного обслуговування з макроекономічної точки зору зі сторони позатранспортного ефекту, який дозволяє враховувати об'єктивну зацікавленість всіх учасників перевізного процесу. Разом з цим, викладені в статті положення щодо класифікації вимог вантажовласників та формування системи економічних вигід при вдосконаленні якості транспортного обслуговування є перспективою подальших досліджень.

Анотація. Стаття содержить обоснование экономической целесообразности управления системой показателей качества транспортного обслуживания в условиях жесткой конкурентной борьбы на транспортном рынке с учетом клиентоориентированного подхода с сегментацией по требованиям к условиям перевозки.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, качество транспортного обслуживания, экономический эффект.

Summary. The article contains the ground of financial viability of management the system of indexes of quality of a transport service in the conditions of hard competitive activity at the transport market taking into account approach oriented to the client with segmentation on requirements to the terms of transportation.

Keywords: railway transport, quality of a transport service, economic effect.

Рецензент к.е.н., доцент УкрДАЗТ Юрченко Ю.М.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Якименко Н.В.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Деминг У.Э. Выход из кризиса / У. Э. Деминг. – Тверь, 1994. – 167 с.
2. Харрингтон, Дж. Управление качеством в американских компаниях: Учебное пособие / Дж. Харрингтон. – М.: Дело, 2008. – 704 с.
3. Резер С.М. Комплексное управление перевозочным процессом в транспортных узлах / С.М. Резер. – М.: Транспорт, 1982. - 160 с.
4. Мачерет Д.А. Работа железнодорожного транспорта: макроэкономический аспект / Д. А. Мачерет // Железнодорожный транспорт. - 2006. - №2. - С. 7-13.
5. Мачерет Д.А. Развитие конкуренции на рынке грузовых перевозок / Д. А. Мачерет // Железнодорожный транспорт. - 2006. - №11. - С. 45-47.
6. Мачерет Д. А. Процессное управление при реализации услуг на рынке грузовых перевозок / Д. А. Мачерет, А. В. Рышков, М. Е. Воронцова // Экономика железных дорог. - 2007. - №11. - С. 25-36.
7. Экономика железнодорожного транспорта: Учебник для вузов / И.В. Белов, А.Е. Гибшман, В.Г. Галабурда и др.; Под ред. Е.Д. Ханукова. – М.: Транспорт, 1979. – 544 с.
8. Экономика железнодорожного транспорта: Ученик / Под ред. Н.П. Тершиной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – Москва, 2005. – 634 с.