

УДК 656.07 (045)

Бовк О.М.

## **ТЕОРЕТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

*На основі дослідження економічних процесів діяльності транспортних підприємств визначено основні підходи до логістичного забезпечення якості транспортних послуг.*

*Ключові слова: якість, транспортна послуга, логістична система*

*В процессе исследования экономической деятельности транспортных предприятий определены основные подходы к логистическому обеспечению качества транспортных услуг.*

*Ключевые слова: качество, транспортная услуга, логистическая система*

**Постановка проблеми.** В умовах постійного наукового пошуку інноваційних методів, засобів та моделей забезпечення ефективності, якості та конкурентоспроможності продукції перед транспортними підприємствами України постає проблематика застосування множини наукових досліджень, обґрунтування напрямів розвитку та шляхів реалізації поставлених цілей. Постійна робота над досягненням високої якості продукції і послуг є одним з основних інструментів, що забезпечують конкурентоздатність підприємств поза залежністю від їх сфери діяльності.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженням якості процесів управління займалися такі вчені як В.Вінокуров, О.Криворучко, Д.Маслов, Б.Райзберг, Л.Шокіна та ін. [1-6]. Методологічними основами дослідження є теорія якості продукції (продукції) і транспортного обслуговування, системний підхід до процесів формування та забезпечення якості транспортного обслуговування в умовах української економіки.

**Метою дослідження** є виявлення теоретичних основ та формування методичного інструментарію забезпечення якості транспортної послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Якість транспортних послуг — це сукупність характеристик транспортного обслуговування, що обумовлюють його здатність задовольняти потреби споживачів шляхом належного і ефективного виконання транспортних послуг, а також відповідати встановленим стандартам і нормативам, умовам договору або вимогам, що зазвичай пред'являються до транспортного обслуговування [7]. Всі умови, що впливають на якість кожного з елементів функціонуючої системи управління якістю, можна класифікувати як

суб'єктивні (безпосередньо пов'язані з діяльністю людини і залежні від неї) та об'єктивні (обумовлені обставинами, що склалися в діяльності людини за століття і практично не залежні від неї).

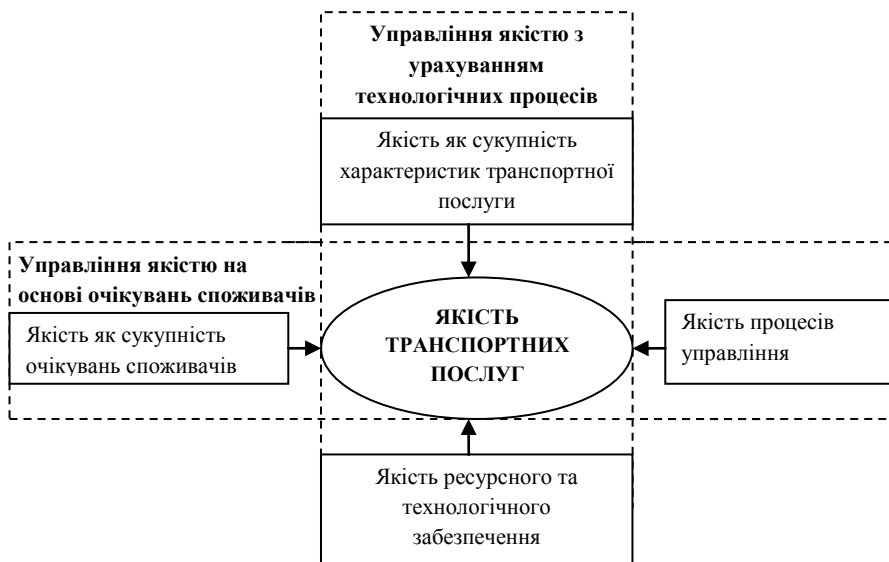
При наданні транспортної послуги в системі управління якістю вплив, взаємодія і прояв багатогранних суб'єктивних і об'єктивних умов – винятково складний процес. Проте у всіх випадках, відповідно до принципів системного управління якістю, повинен чітко простежуватися послідовність взаємоузгодженостей та підпорядкованості цілей:

1. Цілі управління підприємством (визначальні цілі управління якістю, які є стратегічно імперативними).
2. Цілі управління якістю (політика і зобов'язання в сфері якості).
3. Заходи (дії) щодо підвищення і забезпечення необхідної якості.
4. Умови, які впливають на якість елементів системи і якості продукції, забезпечують рівень, що задовольняє споживачів.
5. Якість функціонування елементів системи.
6. Якість продукції.

У ланцюжку цілей має бути оперативний зворотний зв'язок, який забезпечить відповідність фактичних показників якості потрібним (нормованим), реалізуючи для цього цілеспрямований комплекс заходів із поліпшення якості.

Аналіз теоретичних джерел із визначення економічного змісту поняття «якість послуги» дозволив авторам розкрити та обґрунтувати два методичні підходи до управління якістю транспортних послуг (рис. 1) [7].

Сутність першого теоретичного підходу до управління якістю транспортних послуг ґрунтується на визначенні поняття «якість» як сукупності властивостей, що повною мірою можуть задовольнити очікування суб'єкта від функціонування об'єкта. Тобто основною ціллю є задоволення потреб потенційного споживача та максимальне задоволення його сподівань. Оскільки транспортні послуги не мають матеріального вираження, а їх виробництво у часі збігається зі споживанням, то основою формування якості виступають процеси управління. На думку автора, якість управління (як процес), необхідно розглядати як створення найкращих умов для діяльності соціально-економічної системи, які відповідають соціокультурним і морально-психологічним особливостям транспортних послуг, рівню розвитку та потенціалу всіх складових і елементів підприємства; стану та перспективам розвитку зовнішнього середовища. Дане визначення відображає відповідність між якістю управління транспортним підприємством та очікуваннями споживачів транспортних послуг.



**Рисунок 1. Сутнісно-змістова структура управління якістю транспортних послуг**

Другий теоретичний підхід до визначення сутності процесів формування якості транспортної послуги базується на розумінні сутності поняття «якість» як сукупності характеристик об'єкта. Транспортні послуги завжди мають базові технічні характеристики, які визначають умови забезпечення якості послуг і впливають на показники (наприклад, складність прокладання залізничних колій, швидкість авіаційних перевезень, необхідність консолідації вантажів на морському транспорті тощо). Тому при формалізації методичного інструментарію формування якості з урахуванням технологічних процесів визначальними аспектами управління виступають характеристики ресурсної бази (особливості паливно-мастильних матеріалів, матеріалів при виробництві транспортних засобів тощо) і технологій транспортування (зокрема інноваційний розвиток видів транспорту). Велике значення, на наш погляд, має рівень науково-дослідних та конструкторських робіт, який дозволяє суттєво поліпшити базові технічні характеристики транспортних процесів і підвищити якість транспортних послуг.

Найважливою ланкою у логістичному забезпеченні якості транспортних послуг є, на наш погляд, узгоджена робота транспортного вузла (рис. 2). Розглянуті раніше підходи до забезпечення якості, що

ґрунтуються на розкритті сутності досліджуваної економічної категорії, дозволяють вирішити завдання формування базового та необхідного профілів, а також створюють основу при плануванні критеріїв бажаного профілю якості. Проте, з економічної точки зору, потрібно враховувати не лише запити споживачів, а й головну мету функціонування будь-якого підприємства – отримання прибутку. Таким чином, при управлінні якістю транспортних послуг, необхідно узгоджувати і потреби підприємства, що надає послугу, і споживачів, які отримують послугу, і умови надання транспортної послуги. Крім того, визначаючим фактором формування якості транспортної послуги виступає постійний контроль та організація процесу її створення на всіх етапах. Дана вимога спровокована часовим фактором, оскільки виробництво і споживання транспортної послуги збігаються в часі.

При управлінні якістю транспортних послуг, необхідно узгоджувати і потреби підприємства, що надає послугу, і споживачів, які отримують послугу, і умови надання транспортної послуги. Крім того, визначаючим фактором формування якості транспортної послуги виступає постійний контроль та організація процесу її створення на всіх етапах. Дана вимога спровокована часовим фактором, оскільки виробництво і споживання транспортної послуги збігаються в часі.

Описані проблеми забезпечення ефективного управління якістю транспортних послуг вирішуються за допомогою методичного інструментарію організації логістичного управління, а саме:

- поєднуються всі види ресурсів в єдиному логістичному ланцюзі, що дозволяє оптимізувати їх структуру в напрямках мінімізації вартості, часовому та видовому розподілі,

- логістика, як інструмент формалізації процесів перевезення, дозволяє виконувати управлінську функцію організації процесу формування бажаного профілю якості,

- забезпечується координація дій всіх учасників перевізного процесу, що підвищує ефективність і якість їх взаємодії,

- проводиться оцінка і контроль якості транспортної послуги на всіх етапах її формування.

Організаційна структура транспортного вузла включає транспортні підприємства; державні органи сертифікації і контролю якості, а також такі що взаємодіють в процесі надання транспортних послуг (прямо впливають на якість); підприємства, що надають додатковий транспортний сервіс. Визначені суб'єкти повинні взаємодіяти на принципах послідовності та взаємоузгодженості дій, що забезпечується за умови формалізації єдиного технологічного ланцюга надання транспортної послуги.



На рис.: «контроль» - функції управління, «ОБ'ЄКТ» - елементи механізму.

**Рисунок 2. Схема взаємодії елементів процесу логістичного забезпечення якості транспортних послуг**

Суб'єкти логістичного забезпечення якості транспортних послуг визначають основні фактори та принципи, які автором пропонується поділити на зовнішні та внутрішні за принципом впливу на логістичний ланцюг. Одним з основних елементів, які визначають ефективність системи якості транспортних послуг є комплекс систем логістичного забезпечення якості. Запропоновані системи впливають на прийняття управлінських рішень щодо оптимізації логістичного ланцюга, структури матеріального потоку, мінімізації вартості та контролю якості ресурсів і процесів. Системи логістичного забезпечення якості визначають методичний інструментарій, а саме напрями, методи та засоби забезпечення якості. Окреслені системами забезпечення якості, логістичні інструменти дозволяють визначитись суб'єктам механізму щодо пріоритетності напрямів забезпечення якості транспортних послуг, що в свою чергу направлено на вирішення поставлених завдань та досягнення цілей.

**Висновки.** Використання запропонованих теоретично-методичних інструментів логістичного забезпечення якості транспортних послуг забезпечать узгоджене, взаємопов'язане і взаємодіюче функціонування всіх елементів системи управління якістю, дозволить досягти поставлених цілей в управлінні якістю транспортних послуг із максимальною економічною ефективністю. Проведене дослідження обґрунтувало доцільність та результативність використання логістичного інструментарію в управлінні не лише технологічними, а й економічними процесами на транспортних підприємствах. Подальші дослідження застосування логістичного інструментарію в управлінні на транспортних підприємствах має спрямовувати на обґрунтування ефективності використання моделей розподілу ресурсів при забезпечення розвитку.

### **Список використаних джерел**

1. Винокуров В. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия // Стандарты и качество [Текст] / В. Винокуров, А. Винокуров – 2005. № 12.
2. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика [Текст] / О.М. Криворучко; Монографія. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2006. – 404с.
3. Кучерук Г.Ю. Системоутворююча роль логістики в забезпеченні якості надання послуг / Г.Ю. Кучерук //Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. пр. – Вип.16. – К.:НАУ, 2007. – С.25-32
4. Маслов Д.В. От качества к совершенству. Полезная модель EFQM [Текст] / Д.В.; Изд-во «Стандарты и качество», 2008, 152с.
5. Райзберг Б. Курс управления экономикой [Текст] / Б. Райзберг; учебник для вузов. – СПб.: Изд-во "Питер", 2003. -528с.

6. Телегин А.И. Транспортное экспедитирование / А. И. Телегин [и др.]. – 2-е изд., с доп. и изм. – Н. Новгород: Изд-во ФГОУ ВПО «ВГАСУ», 2010. – 400 с.

7. Vovk. O., Kucheruk G. Economic mechanisms are for securing of development of quality of transport services// The advanced science journal. – USA, 2011. - № 4. – P. 83-86

Vovk O.

### **THEORETICAL PROVIDING OF QUALITY OF TRANSPORT SERVICES**

In the article a concept and approaches is examined the quality management of transport services. Theoretical approach is described a quality is systems of queries of users. Control system by quality in such case is formed in accordance with the necessities of users. The second theoretical approach of quality management of transport services is based on technical properties of transport services. Thus there is inconsistency in providing of quality of transport services. This problem an author suggests to decide implementations of the principles logistics system of quality in a transport knot.

Offered logistic instruments influence on acceptance of administrative decisions in relation to optimization of a transport process, structure of material stream, minimization of cost and control of quality of resources and processes.

The conducted research substantiated experience and effectiveness of the use of logistic tool in a management not only technological but also economic processes on transport enterprises.

УДК 338.512:339.138(477)

Гаврилко Т.О., Білковська Д.І.

### **МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА УКРАЇНСЬКОМУ РИНКУ**

*У статті досліджені перспективи впровадження інноваційних технологій у сфері дистанційного обслуговування клієнтів банківських установ. Проаналізовані можливості та перешкоди розвитку нового виду банківських послуг – мобільного банкінгу.*

*Ключові слова: інновація, онлайн-банкінг, GSM-банкінг, SMS-банкінг, Java-додаток, Personal Digital Assistant, мобільний банкінг, банківська операція, фінансова операція, банківська установа.*

*В статті досліджені перспективи впровадження інноваційних технологій у сфері дистанційного обслуговування клієнтів банківських установ. Проаналізовані можливості та перешкоди розвитку нового виду банківських послуг – мобільного банкінгу.*