

ЩОДО ПИТАННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПРОЦЕСУ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТАРНО-ШТУЧНИХ ВАНТАЖІВ РУХОМИМ СКЛАДОМ ТДВ «АТП-16363» У МІЖМІСЬКОМУ СПОЛУЧЕННІ

Толстік В.П.

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет,
t120tvp@stud.khadi.kharkov.ua*

В умовах військового стану в Україні перевезення вантажів набуває значення національної безпеки країни задля безперервного функціонування економіки, оборонно-промислового сектору та забезпечення потреб населення тощо. Ефективність та якість транспортних послуг відіграють ключову роль у забезпеченні стабільності та розвитку різних сфер країни, зокрема бізнесу.

Процеси відновлення економіки, хоча і уповільнені, але спостерігаються впродовж 2023-2024 років [1]. Відповідно, і спостерігається зростання попиту на транспортні послуги в межах України. Слід відмітити і поновлення фідерного сполучення між портами Одеси та Чорноморську з портами Турції, Румунії в першому півріччі 2024 року, що також впливає на зростання обсягів перевезень в міжміському сполученні, так як вантажний автомобільний транспорт найчастіше залучається для забезпечення доставки «останньої милі». Вагома частка замовлень на транспортні послуги ТДВ «АТП-16363» надходить від постійних клієнтів на перевезення тарно-штучних вантажів у міжміському сполученні невеликими обсягами. Причиною є те, що в сучасних умовах бізнес відмовляється від зберігання великих обсягів запасів на складах, так як це пов'язано з додатковими ризиками. Зростання обсягів перевезень тарно-штучних вантажів у міжміському сполученні вимагає високої якості послуг, підвищуються вимоги до ефективності та надійності перевезень.

Незважаючи на постійний пошук перевізниками рішень щодо вдосконалення логістичних систем, існує ряд проблем, які впливають на якість перевезень. Більшість проблем з організацією вантажних перевезень у міжміському сполученні пов'язано з кризовими умовами, в яких перебуває наша країна, і наразі відсутні комплексні рішення для підвищення ефективності перевезень вантажів автомобільним транспортом. Також, слід виділити проблеми, що обумовлені особливостями перевезень вантажів у міжміському сполученні, а саме: забезпечення зворотнього завантаження рухомого складу, понаднормативні простой транспортних засобів (ТЗ) в пунктах завантаження та розвантаження в очікуванні технологічних операцій, неефективне використання вантажності ТЗ та пробігу на маршрутах, використання неефективних технологічних схем для доставки тарно-штучних вантажів тощо.

Проведений аналіз сучасних теоретичних підходів щодо оцінки якості перевезень вантажів у міжміському сполученні свідчить про відсутність універсального комплексного підходу [2-9]. Найбільш ґрунтовний підхід до оцінювання якості наведено в авторах [2] із використанням системного підходу. Процес управління якістю розглядається у вигляді системи якості, основа якої складається з чотирьох основних елементів, які включають в себе всі виробничі процеси та функціонують на основі петлі якості:

- процес маркетингу;
- процес проектування послуги;
- процес надання послуги;

– аналіз виконання послуги та підвищення якості.

Оцінка роботи підприємства проводиться на основі показників, об'єднані в чотири групи:

– відповідність фактичних показників нормативним у відповідності до законів та положень;

– показники ефективності функціонування;

– якісні показники;

– показники, що характеризують відповідність процесу перевезень очікуванням замовників.

Більшість існуючих підходів засновані на детермінованих моделях визначення часткових показників якості, що характеризують: ціну на послуги, надійність послуги (рівень схоронності вантажів, своєчасність доставки, рівень безпеки руху), гнучкість системи, доступність та інформативність, комплексність обслуговування тощо. Так, в роботі [2] наведено огляд існуючих підходів оцінки якості, за якими визначається інтегральний показник якості у вигляді або середньозваженого значення часткових показників, або у вигляді добутку окремих коефіцієнтів, що відображають якісні характеристики процесу перевезень:

– інтегральний коефіцієнт якості перевезень

$$K_{\text{ИИТ}} = K_{\text{СВ}} \cdot K_{\text{СХОП}} \cdot K_{\text{ЕК}} \cdot K_{\text{ЗК}}, \quad (1)$$

де $K_{\text{СВ}}$ – коефіцієнт своєчасної доставки вантажів;

$K_{\text{СХОП}}$ – коефіцієнт схоронності вантажів під час перевезення;

$K_{\text{ЕК}}$ – коефіцієнт економічності перевезень;

$K_{\text{ЗК}}$ – коефіцієнт якості, який характеризує наповненість кузова.

– Комплексний показник якості перевезень

$$K = \frac{K_{\text{С}} \cdot \alpha_{\text{С}} + K_{\text{ТТ}} \cdot \alpha_{\text{ТТ}} + K_{\text{ЕК}} \cdot \alpha_{\text{ЕК}} + K_{\text{БЕЗ}} \cdot \alpha_{\text{БЕЗ}}}{4}, \quad (2)$$

де $\alpha_{\text{С}}$, $\alpha_{\text{ТТ}}$, $\alpha_{\text{ЕК}}$, $\alpha_{\text{БЕЗ}}$ – вагомні множники, які характеризують зазначені показники відповідно;

$K_{\text{С}}$ – коефіцієнт оцінки схоронності перевезених вантажів;

$K_{\text{ТТ}}$ – коефіцієнт оцінки перевезення вантажів точно в термін;

$K_{\text{ЕК}}$ – коефіцієнт оцінки економічності перевезень;

$K_{\text{БЕЗ}}$ – коефіцієнт оцінки безпеки перевезень.

Отримані значення показників якості порівнюються зі встановленою шкалою і визначається рівень якості від зразкового до незадовільного, на підставі чого розробляються стратегії обслуговування замовників.

Але процес транспортного обслуговування в сучасних умовах характеризується випадковістю, попиту також притаманна мінливість, як і потребам, вимогам та очікуванням замовників. Застосування логістичних принципів при організації перевізного процесу спрямовано на задоволення потреб замовника і полягає в тому, що потрібний вантаж повинен бути доставлений від виробника до споживача із заданими властивостями, у необхідній кількості, у визначене місце і в узгоджений термін з мінімальними витратами [7]. Тому, рівень якості

транспортного обслуговування доцільно оцінювати за інтегральним показником з урахуванням зазначених правил логістики.

Відома концепція управління якістю Total Quality Management (TQM) широко використовується на практиці, оцінює клієнтоорієнтованість підприємства, так як сконцентрована на оцінюванні важливих для замовників параметрах якості послуг. Дана концепція постійно розвивається і також є недосконалою за певних умов.

Враховуючи високий рівень конкуренції на ринку транспортних послуг при виборі системи показників оцінювання якості перевезень вантажів необхідно враховувати вимоги замовника, для визначення яких доцільно використовувати метод експертних оцінок, проведення анкетування та ранжування критеріїв за ступенем важливості для клієнта. При цьому, слід враховувати не тільки вимоги клієнтів на момент здійснення транспортної послуги, а і очікування потенційних замовників для порівняння рівня очікуваних та наданих послуг.

Не менш важливими, ніж концентрація на клієнтах, для перевізника є показники ефективності його роботи, які в інтегральному показнику якості можна оцінити через показник рівня обслуговування та ціни транспортної послуги, що залежать, безпосередньо, від технології доставки та витрат на перевезення всіх учасників процесу. При цьому, слід враховувати, що при зростанні рівня обслуговування витрати зростатимуть експоненційно, а висока ціна на послуги може не відповідати бюджетним обмеженням замовників.

В результаті аналізу літературних джерел виявлено недоліки і переваги існуючих підходів щодо оцінки якості перевезень вантажів у міжміському сполученні. Більшість розглянутих методик не враховують комплексно інтереси учасників процесу, спрямовані на оцінку детермінованого транспортного процесу, що не відповідає сучасним умовам функціонування перевізників на транспортному ринку.

Для оцінки якості перевезень тарно-штучних вантажів у міжміському сполученні запропоновано інтегральний показник з урахуванням відповідності очікувань замовників фактичному рівню обслуговування та показників ефективності процесу перевезень в стохастичних умовах.

В подальших дослідженнях передбачається розробка технологічних рішень з удосконалення процесу транспортного обслуговування замовників ТДВ «АТП-16363» та оцінка рівня якості перевезень тарно-штучних вантажів у міжміському сполученні за запропонованим інтегральним показником.

Література

1. Державна служба статистики України. Веб-сайт : URL: <https://ukrstat.gov.ua/>.
2. Нагорний Є. В., Павленко О. В., Волкова Т. В. Електронний конспект лекцій з дисципліни «Комерційна робота на транспорті»: для студентів спец. 275 «Транспортні технології на автомобільному транспорті»: [Електронний ресурс] Харків, 2023. 272 с.
3. Криворучко О. М., Овчаренко А. Г. Споживча оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування. *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Вип. 34. С. 115-127.

4. Биба В. В., Теницька Н. Б. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства. *Економіка і суспільство*. 2017. № 12. URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/12_ukr/27.pdf.

5. Матвієнко М. В., Щербина В. В., Бондаренко В. І. Управління якістю послуг транспортно-логістичних компаній. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2017. № 3 (60). С. 131-146.

6. Транспортно-експедиторська діяльність : підручник / Нагорний Є. В., Ломотько Д. В., Шраменко Н. Ю. та ін. Харків. 2013. 352 с.

7. Бекетов Ю.О., Орда О.О., Нефьодов В.М. Науково-практичні рекомендації з використання функціонально-вартісного аналізу для управління діяльністю автотранспортних фірм та підприємств. *Наук.-виробн. журнал "Автошляховик України". Збірка тез доповідей міжн. наук.-практ. конф. «Перспективи розвитку автомобільного транспорту та інфраструктури»*. Київ: ДП «ДержавтотрансНДІпроект». Окремий випуск, 277'2023. С.34-37. DOI: 10.33868/0365-8392-2023-277.

8. Kalinichenko O., Pavlenko O., Nagornyy Y., Sevidova V., Soldatenko I. Determination of Conditions to Provide Transport Logistics Support Service to Aircraft at Aerodromes in Ukraine. In: Arsenyeva, O., Romanova, T., Sukhonos, M., Biletskyi, I., Tsegelnyk, Y. (eds) *Smart Technologies in Urban Engineering*. STUE 2023. Lecture Notes in Networks and Systems. 2023. Vol 807. pp. 390-399. Springer, Cham.

9. Ольхова М. В. Оптимізація логістичних процесів: конспект лекцій. Харків, 2021. 75 с. URL: http://eprints.kname.edu.ua/59003/1/2018_2.pdf.