

УДК 656.13
UDC 656.13

ФОРМУВАННЯ КРИТЕРІЇВ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ
В УМОВАХ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ

Назаренко Я.Я., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна

FORMATION OF CRITERIA OF QUALITY OF PASSENGER TRANSPORT SERVICES
UNDER CONDITIONS OF EUROPEAN INTEGRATION OF UKRAINE

Nazarenko I.I., Ph.D., National Transport University, Kiev, Ukraine

ФОРМИРОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА
В УСЛОВИЯХ ЕВРОПЕЙСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ УКРАИНЫ

Назаренко Я.Я., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Постановка проблеми. Протягом останніх десятиліть відбулися значні зміни в характері та стилі життя населення країн Європи та Америки, стираються кордони між країнами та народами як у спілкуванні так і в мобільності. Цьому сприяє розвиток світової економіки, інформаційних технологій та соціальних мереж. Все це призвело до суттєвого зростання мобільності населення як в середині країни, континенту так і між ними. Долати десятки, сотні та тисячі кілометрів можна з комфортом за кілька годин або днів залежно від обраного виду транспорту. Найбільш розповсюдженим засобом пересування став особистий автомобіль, який поєднує у собі зручність, комфортність, мобільність та можливість доставки пасажирів та вантажів «від дверей до дверей». Зростання мобільності населення та швидкості життя ставить нові вимоги до розвитку транспортної системи країн. Реформи транспортного сектору відбулися у більшості країн європейського союзу. Зміни відбулися як на законодавчому, так і на організаційному рівнях. Окрім звичайних вимог, на перший план виступають питання забезпечення якості послуг, які б задовольняли потреби як споживачів послуг, так і транспортні компанії.

Умови в яких сьогодні опинилась економіка України та транспортний комплекс, зокрема, ставлять нові вимоги до розвитку усіх суб'єктів господарювання, оскільки він є одним із базових секторів економіки та відіграє важливу роль у соціально-економічному розвитку країни. Гармонійно розвинутий транспортний комплекс є передумовою економічного зростання, підвищення конкурентоспроможності національної економіки і якості життя населення, його стабільне та ефективне функціонування забезпечує, необхідні сьогодні Україні, обороноздатність, національну безпеку та підвищення рівня життя населення, що обумовлює актуальність дослідження.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблема забезпечення якості транспортних послуг є актуальною і для країн Європейського Союзу та Америки, оскільки зростання приватного парку автомобілів призвело до перенавантаженню транспортних систем і забрудненню навколишнього середовища [1-6]. Вчені розглядають питання якості транспортних послуг з позиції задоволення вимог та потреб споживачів у транспортних послуг. Підвищення стандартів якості транспортних послуг дозволить переорієнтувати вимоги ринку та підвищить конкурентоздатність підприємств транспорту. Важливим є визначення основних показників вимірювання якості послуг, оскільки це дозволить визначити потенційні сильні та слабкі сторони транспортної системи.

Трансформаційні процеси, що відбуваються в українській економіці, посилення конкурентної боротьби за споживача вимагає від підприємств більш раціонального та ефективного забезпечення своєї роботи, пошуку нових резервів, підвищення стандартів якості послуг з метою задоволення усіх потреб споживачів у перевезеннях та супутніх транспортних послуг. Вчені О.П. Артинов та В.В. Скалецький [11] у своїй праці наводять узагальнені критерії оцінки якості міських транспортних систем. У праці О.Ф. Кузькіна [12] проведений аналіз діючих нормативно-правових документів у

сфері управління якістю послуг міського пасажирського транспорту. Ці роботи мають велике теоретичне та практичне значення, однак вони не дають відповіді на всі спірні питання формування, оцінки та управління якості послуг транспортного комплексу як з позиції підприємств, що їх надають, так і з позиції споживачів цих послуг.

Мета дослідження. Метою дослідження є дослідження світового досвіду формування поняття якості транспортних послуг, узагальнення основних факторів, що впливають на якість транспортних послуг, а також основні критерії, які визначають якісні характеристики послуг транспортного комплексу.

Результати дослідження. Задоволення потреб суспільства та галузей економіки послугами транспортного комплексу залежить від якості та своєчасності надання цих послуг. Питання забезпечення якості послуг транспортного комплексу хвилюють не лише споживачів транспортних послуг, а й підприємства, які їх надають. Однак вимоги та основні критерії оцінки якості цих послуг у них відрізняються. Якщо підприємства транспортної галузі зацікавлені в наданні своїх послуг з мінімальними затратами сил та грошових коштів, то споживачі послуг при їх оцінці звертають увагу не лише на вартість послуг, а й на безпеку перевезень, комфортність, час доставки та інші показники. Основним критерієм забезпечення якості на який спираються підприємства транспортного комплексу країн ЄС є задоволеність та відповідність послуг галузі очікуванням споживачів. Сьогодні, коли угода про зону вільної торгівлі з Європейським союзом почала діяти, особливо важливо не лише адаптувати вітчизняне законодавство до законодавства ЄС, а й інтегрувати економіку держави відповідно до європейських стандартів. Зважаючи на вигідне географічне положення та розвинуту інфраструктурою залізничного, водного, автомобільного та авіатранспорту особливо важливою є інтеграція українського транспортного комплексу до ринку цих послуг на теренах ЄС.

Пасажирський транспорт відіграє велике економічне та соціальне значення, оскільки задовольняючи одну із важливих людських потреб – потребу у переміщенні, дозволяє швидко подолати великі відстані, дістатися пункту призначення. На ринку транспортних послуг функціонують різні види транспорту, які взаємодіючи між собою задовольняють потреби суспільства у перевезеннях. Транспортні послуги, що надаються цими видами транспорту відрізняються за вартістю, швидкістю, регулярністю та комфортом. Пасажир, спираючись на свої потреби та можливості, цілі та смаки обирає той чи інший вид транспорту, який зможе повністю задовольнити його потребу у перевезенні. Не останню роль в процесі вибору того чи іншого виду транспорту відіграють якісні характеристики видів транспорту. Тому при формуванні транспортної послуги окрім економічних і технічних характеристик слід враховувати і якісні параметри.

Поняття якості послуг є досить складним та багатограним. Воно є абстрактною категорією, тому важко визначити та точно оцінити його. У радянські часи якісним товаром чи послугою вважали той, що відповідав встановленим стандартам. Однак стандарти недосконалі і швидко старіють. Таке розуміння якості не годиться в умовах ринку, де основним мірилом є потреби і вимоги споживачів. Таким чином, якість – це здатність товару або послуги щонайкраще задовольняти потреби людей. На сьогоднішній день існує велика кількість підходів до трактування цього поняття та спроб його оцінити і виміряти. Причиною цього є як суб'єктивний підхід до оцінки цього явища та відмінність критеріїв у споживачів та виробників. Відповідно до Міжнародного стандарту, якість – це ступінь до якого сукупність власних характеристик задовольняє сформульовані потреби чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові [10]. Тобто якість – це відповідність наданих послуг очікуванням споживачів цих послуг або певним встановленим стандартам.

Якість послуг у транспортному комплексі поняття комплексне, яке постійно розвивається та удосконалюється. Світові тенденції свідчать, що якість транспортних послуг повинна забезпечувати потреби і очікування споживачів. Відповідно зростає важливість визначення факторів, що впливають на якість обслуговування, а також основні критерії, які визначають якісні характеристики послуг транспортного комплексу. Зважаючи, на швидкоплинний та динамічний характер сучасного суспільства і стиль життя основних споживачів послуг транспорту система факторів і критеріїв якості послуг повинна бути гнучкою і динамічною, щоб відповідати змінам у вимогах і очікуваннях споживачів та відповідати вимогам ринку забезпечуючи конкурентоздатність галузі на європейському ринку послуг. Чітке усвідомлення основних критеріїв оцінки якості послуг ДТК допоможе визначити потенційні сильні та слабкі сторони, що допоможе покращити не лише якість

послуг, а й процес управління підприємствами, галуззю, покращить задоволеність споживачів від отриманих послуг, підвищить конкурентоздатність.

Критерії оцінки споживачами якості послуг, переважно є абстрактними і нематеріальними, що ускладнює процес їх виявлення та визначення. Також, під час оцінки критерії якості слід враховувати, що один і той самий критерій якості послуги може сприйматися споживачами по різному, залежно від його цінності для конкретної групи споживачів та від їх очікувань від даної послуги. Серед основних критеріїв якості послуги підприємств пасажирського транспорту можна виділити наступні:

- **Безпека.** Зважаючи на аварійність у транспортній галузі, споживачі транспортних послуг особливу увагу звертають на безпечність транспортних послуг. Першочергову роль у забезпеченні цього критерію відіграє стан транспортних засобів та людський фактор.

- **Надійність.** Цей критерій якості послуг безпосередньо залежить від безпеки надання транспортних послуг. Окрім цього, користувачам пасажирського транспорту важливим є визначеність і впевненість у тому, що в очікуваний час транспорт підійде і вони отримають необхідну транспортну послугу. Для вантажних перевезень цей критерій означає впевненість у тому, що зазначена послуга з перевезення буде здійснена в повному обсязі.

- **Комфорт та зручність.** Споживачі послуг зацікавлені у комфортних та зручних поїздках до місця призначення, зручних зупиночних та пересадочних пунктах.

- **Завантаженість транспортної мережі, її пропускна здатність** впливає на швидкість руху транспорту, на їх час у дорозі. Сьогодні коли, кількість приватного транспорту мегаполісів та міст їх супутників суттєво зросла, їх транспортні мережі, які були розроблені під іншу пропускну здатність не спроможні пропустити наявну кількість рухомих одиниць, особливо в години пік. Тому сьогодні для міст України, так і великих міст країн ЄС питання завантаженості та стан транспортної мережі, і її вплив на якість послуг є особливо актуальним.

- **Час надання послуг.** Споживачі транспортних послуг зацікавлені у швидкому виконанні їх замовлення. При виборі виду транспорту, в швидкому темпі життя сьогодення, пасажирів значну увагу звертають на час перебування не лише у транспортному засобі, а й на час який вони витрачають на підхід від місця призначення до зупинки транспортного засобу. Для користувачів вантажного транспорту час перебування вантажів у дорозі та час допоміжних послуг також є важливим, оскільки вони зацікавлені у як найшвидшій доставці свого вантажу кінцевому споживачу.

- **Рівень плати за послугу.** Одним з важливих критеріїв вибору виду транспорту споживачами є вартість послуги. Споживачі зацікавлені в отриманні транспортної послуги при найменших грошових витратах. Підприємства, що надають транспортні послуги також зацікавлені в наданні послуг існуючого рівня сервісу, але при найменших витратах.

- **Доступність інформації про роботу пасажирського транспорту, поінформованість споживачів у наявних транспортних послугах, їх особливостях** робить ці послуги більш доступними для кінцевого споживача.

- **Обслуговуючий персонал транспортної галузі** може безпосередньо впливати на сприйняття отриманої послуги. Від компетентності, комунікабельності та доброзичливості водіїв та обслуговуючого персоналу залежить кінцеве сприйняття споживачем отриманої послуги, а отже і її якість.

Важливим і нероздільним моментом в реалізації якісної ефективної роботи транспортного комплексу є технічний стан рухомого складу та додаткового обладнання, якість мережі автомобільних доріг та придорожньої інфраструктури, рівень кваліфікації робітників та рівень організації контролю за якістю послуг.

Підсумовуючи вище сказане, можна сформулювати рекомендації підвищення якості послуг, які надають підприємства пасажирського транспорту:

- 1) формування узгодженої динамічної стратегії якості послуг з перевезення пасажирів, яка базуватиметься на принципах синергії та безперервного поліпшення;

- 2) впровадження ефективної інформаційної системи пасажирського транспорту, яка забезпечить взаємодію усіх видів транспорту між собою та забезпечить швидкий та легкий доступ існуючих та потенційних користувачів транспортних послуг до інформації на всіх етапах реалізації транспортної послуги;

3) уникнення асиметричного розподілу інформації про транспортну послугу серед споживачів, у зв'язку з чим важливі параметри послуги часто невідомі та недоступні клієнту, тому він не в змозі оцінити їх;

4) реконструкція транспортної інфраструктури та модернізація рухомого складу з метою забезпечення якості та надійності транспортних послуг.

5) формування чітких вимог щодо якості транспортних послуг при перевезенні вантажів і пасажирів, впровадження світових стандартів якості;

6) розробка ефективної та незалежної системи контролю за якістю транспортних послуг.

Висновки. Якість послуг у транспортному комплексі поняття комплексне, яке постійно розвивається та удосконалюється. Світові тенденції свідчать, що якість транспортних послуг повинна забезпечувати потреби і очікування споживачів. Відповідно зростає важливість визначення факторів, що впливають на якість обслуговування, а також основні критерії, які визначають якісні характеристики послуг пасажирського транспорту. Зважаючи, на швидкоплинний та динамічний характер сучасного суспільства і стиль життя основних споживачів транспортних послуг система факторів і критеріїв якості послуг повинна бути гнучкою і динамічною, щоб відповідати змінам у вимогах і очікуваннях споживачів та відповідати вимогам ринку забезпечуючи конкурентоздатність галузі на європейському ринку послуг. Чітке усвідомлення основних критеріїв оцінки якості послуг допоможе визначити потенційні сильні та слабкі сторони, що допоможе покращити не лише якість послуг, а й процес управління підприємствами, галуззю, покращить задоволеність споживачів від отриманих послуг, підвищить конкурентоздатність.

Критерії оцінки споживачами якості послуг, переважно є абстрактними і нематеріальними, що ускладнює процес їх виявлення та визначення. Також, під час оцінки критеріїв якості слід враховувати, що один і той самий критерій якості послуги може сприйматися споживачами по різному, залежно від його цінності для конкретної групи споживачів та від їх очікувань від даної послуги.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Gabriella Mazzulla, Laura Eboli. A service quality experimental measure for public transport // https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/5928/1/Mazzulla_Eboli_ET34.pdf.
2. Gabriella Mazzulla, Laura Eboli. Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit // <http://www.nctr.usf.edu/wp-content/uploads/2010/03/JPT-10-3-Eboli.pdf>.
3. Fatma Pakdil, Feride Bahar. Kurtulmuşoğlu Improving service quality in highway passenger transportation: a case study using quality function deployment // http://tudelft.nl/fileadmin/Faculteit/TBM/Onderzoek/EJTIR/Back_issues/14.4/2014_04_04.pdf.
4. Measuring and Valuing Convenience and Service Quality // <http://www.internationaltransportforum.org/jtrc/DiscussionPapers/DP201316.pdf>.
5. Jeffrey Kennedy. Current Trends in Service Quality: A Transportation Sector Review // <http://www.na-businesspress.com/JMDC/KennedyWeb5-6.pdf>.
6. Hussain Kabir, Therese Carlsson. Service Quality – Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland – A case study // www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf.
7. Базилюк А.В. Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / А.В. Базилюк, І.О. Хоменко // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17 (1). – С. 12–17.
8. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. – Харків. – 2007. – С. 477.
9. Лігум Ю.С. Економічна модель якості обслуговування пасажирів на маршрутах міської пасажирської транспортної системи. / Ю.С. Лігум, Є.Г. Логаčov // Актуальні проблеми економіки. – 2004. – № 1 (31). – С. 124–139.
10. Бабушкін Г.Ф. Оцінка якості транспортного обслуговування пасажирів у містах / Г.Ф. Бабушкін, О.Ф. Кузькін, В.Х. Козирев // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В.Далія. – 2009. – № 11 (141). – С. 25–27.
11. Артынов А.П. Автоматизация процессов планирования и управления транспортными системами / А.П. Артынов, В.В. Скалецкий. – М.: Наука, 1981. – 280 с.

12. Кузькін. О.Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг міського маршрутного пасажирського транспорту загального користування / О.Ф. Кузькін // Вісник ЖДТУ. – 2010. – № 2 (53). – С. 79–84.

13. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: монографія / Г.Ю. Кучерук. – К.: ДЕДУТ, 2011. – 208 с.

14. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

15. www.uz.gov.ua/about/general_information/.

16. http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000/iso9001_revision.htm.

17. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Термін та визначення. – Введ. 14.12.94. – К. : Держстандарт України, 1995. – 27 с.

18. Друкер Питер Ф. Практика менеджмента / П. Ф. Друкер. – М.: изд-во Вільямс, 2008. – 398 с.

19. Жулын О.В., Назаренко Я.Я. Обеспечение качества услуг дорожно-транспортного комплекса в условиях европейской интеграции Украины. / О.В. Жулын, Я.Я. Назаренко // Украина – Болгария – Европейский союз: Современное состояние и перспективы. Сборник с докладами, международная научная конференция. Том 1. Варна – Херсон: Издательство «Наука и экономика», 2015. – 358 с. – С. 84–89.

20. Постанова КМУ від 08.11.2006 р. №1567 «Про затвердження Порядку здійснення державного контролю на автомобільному транспорті» Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1567-2006-%D0%BF>.

21. Закон України «Про автомобільний транспорт» від 05.04.2001 р. №2344-III. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2344-14>.

22. Про положення про Державну інспекцію України з безпеки на наземному транспорті. Указ Президента України №387/2011 від 06.04.2011 р. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/387/2011>.

REFERENCES

1. Gabriella Mazzulla, Laura Eboli. A service quality experimental measure for public transport // https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/5928/1/Mazzulla_Eboli_ET34.pdf.

2. Gabriella Mazzulla, Laura Eboli. Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit // <http://www.nctr.usf.edu/wp-content/uploads/2010/03/JPT-10-3-Eboli.pdf>.

3. Fatma Pakdil, Feride Bahar. Kurtulmuşoğlu Improving service quality in highway passenger transportation: a case study using quality function deployment // http://tudelft.nl/fileadmin/Faculteit/TBM/Onderzoek/EJTIR/Back_issues/14.4/2014_04_04.pdf.

4. Measuring and Valuing Convenience and Service Quality // <http://www.internationaltransportforum.org/jtrc/DiscussionPapers/DP201316.pdf>.

5. Jeffrey Kennedy. Current Trends in Service Quality: A Transportation Sector Review // <http://www.na-businesspress.com/JMDC/KennedyWeb5-6.pdf>.

6. Hussain Kabir, Therese Carlsson. Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland. A case study // www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf

7. Bazyluk A.V., Chomenko I.O. Key aspects of quality of passenger transportation. Visnyk of National transport University, 2008, № 17 (1), p. 12–17. (Ukr)

8. Kryvoruchko O.M. Quality Management road transport. The thesis for the degree of Doctor of Economic Sciences. Kharkiv, 2007. (Ukr)

9. Ligum Yu.C., Logachov Ye.G. The economic model of quality of passenger service on routes of city passenger transport system. Actual problems of economy, 2004, № 1 (31). p. 124–139 (Ukr)

10. Babushkin G.F. Assessment of quality of passenger transport services in urban areas. Visnyk of East Ukrainian National University, 2009, № 11 (141). p. 25–27. (Ukr)

11. Artynov A.P. Scheduling processes automation and control of transport systems. M. Nauka. 1981. 280 p. (Rus)

12. Kuzkin O.F. Legal and regulatory aspects of assessment of service quality urban marshrutka public. Visnyk GDTU. 2010, №2 (53). p. 79–84. (Ukr)

13. Kucheruk H.Yu. The quality of transport services, management, development and efficiency: monograph. K. DETUT, 2011. (Ukr)
14. State Statistics Service of Ukraine: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
15. www.uz.gov.ua/about/general_information/.
16. http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000/iso9001_revision.htm.
17. DSTU 2925-94. Product quality. Assessment of quality. Terms and Definitions. K. State Standard of Ukraine. 1995. p 27.
18. Piter Druker. Management practice. M. 2008. 398 p. (Rus)
19. Gulyn O.V., Nazarenko I.I. Provision of services quality road transport in terms of European integration of Ukraine. Kherson, 2015. p. 84–89 (Ukr)
20. Resolution of KМУ 08.141.2006 №1567 On approval of the state control in road transport: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1567-2006-%D0%BF>.
21. Law of Ukraine "On Automobile Transport": <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2344-14>.
22. On the position of the State Inspectorate of Ukraine on security in land transport. Decree of President of Ukraine № 387/2011 06.04.2011p.: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/387/2011>.

РЕФЕРАТ

Назаренко Я.Я. Формування критерії якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України / Я.Я. Назаренко // Економіка та управління на транспорті. – К.: НТУ, 2017. – Вип. 4.

В статті досліджені процеси, критерії та фактори забезпечення якості послуг підприємств пасажирського транспорту.

Об'єкт дослідження – процеси забезпечення якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України.

Мета роботи – Метою дослідження є дослідження світового досвіду формування поняття якості транспортних послуг, узагальнення основних факторів, що впливають на якість транспортних послуг, а також основні критерії, які визначають якісні характеристики послуг транспортного комплексу.

Метод дослідження – узагальнення фундаментальних робіт українських та зарубіжних учених економістів в системі формування фінансових ресурсів, діалектичний підхід, фундаментальні положення економічної теорії, системно-логічний підхід до дослідження економічних явищ і процесів.

Задоволення потреб суспільства та галузей економіки послугами пасажирського транспорту залежить від якості та своєчасності надання цих послуг. Питання забезпечення якості послуг пасажирського транспорту хвилюють не лише споживачів транспортних послуг, а й підприємства, які їх надають. Однак вимоги та основні критерії оцінки якості послуг у них відрізняються. Якщо підприємства пасажирського транспорту зацікавлені в наданні своїх послуг з мінімальними затратами сил та грошових коштів, то споживачі послуг при їх оцінці звертають увагу не лише на вартість послуг, а й на безпеку перевезень, комфортність, час доставки та інші. Основним критерієм забезпечення якості на який спираються підприємства пасажирського транспорту країн ЄС є задоволеність та відповідність послуг галузі очікуванням споживачів. Сьогодні, коли угода про зону вільної торгівлі з Європейським союзом почала діяти, особливо важливо не лише адаптувати вітчизняне законодавство до законодавства ЄС, а й інтегрувати економіку держави відповідно до європейських стандартів. Зважаючи на вигідне географічне положення та розвинуту інфраструктурою залізничного, водного, автомобільного та авіатранспорту особливо важливою є інтеграція українського транспортного комплексу пасажирських перевезень до ринку цих послуг на теренах ЄС.

Якість послуг у транспортному комплексі поняття комплексне, яке постійно розвивається та удосконалюється. Світові тенденції свідчать, що якість транспортних послуг повинна забезпечувати потреби і очікування споживачів. Відповідно зростає важливість визначення факторів, що впливають на якість обслуговування, а також основні критерії, які визначають якісні характеристики послуг пасажирського транспорту. Зважаючи, на швидкоплинний та динамічний характер сучасного суспільства і стиль життя основних споживачів транспортних послуг система факторів і критеріїв якості послуг повинна бути гнучкою і динамічною, щоб відповідати змінам у вимогах і очікуваннях

споживачів та відповідати вимогам ринку забезпечуючи конкурентоздатність галузі на європейському ринку послуг. Чітке усвідомлення основних критеріїв оцінки якості послуг допоможе визначити потенційні сильні та слабкі сторони, що допоможе покращити не лише якість послуг, а й процес управління підприємствами, галуззю, покращить задоволеність споживачів від отриманих послуг, підвищить конкурентоздатність.

Критерії оцінки споживачами якості послуг, переважно є абстрактними і нематеріальними, що ускладнює процес їх виявлення та визначення. Також, під час оцінки критерії якості слід враховувати, що один і той самий критерій якості послуги може сприйматися споживачами по різному, залежно від його цінності для конкретної групи споживачів та від їх очікувань від даної послуги.

Результати статті можуть бути упровадженні в роботі служб підприємств дорожньо-транспортного комплексу.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЯКІСТЬ, ТРАНСПОРТНА ПОСЛУГА, КРИТЕРІЙ ЯКОСТІ, ТРАНСПОРТНИЙ КОМПЛЕКС.

ABSTRACT

Nazarenko I.I. Formation of criteria of quality of passenger transport services under conditions of European integration of Ukraine. Economics and management on transport. Kyiv. National Transport University. 2017. Vol. 4.

The article examines the processes, criteria and factors to ensure the quality of passenger transport services.

Object of study – processes to ensure the quality of passenger transport services in the context of European integration of Ukraine.

Purpose – a study of the world experience in the formation of the concept of quality of transport services, summarizing the main factors that affect the quality of transport services, as well as the main criteria affecting the qualitative characteristics of the services of the transport.

Method study – generalization of fundamental works of Ukrainian and foreign scientists of economists is in the internal checking system, dialectical going, fundamental positions of economic theory, system-logical approach near research of the economic phenomena and processes.

Satisfaction the needs of society and economy of passenger transport services depends on the quality and timeliness of those services. Questions of quality passenger transport services are interested in users of transport services, companies providing them. However, the requirements and the basic criteria for assessing the quality they are different. If the passenger transport enterprise interested in providing their services with minimal effort and money, the service users in their assessment pay attention not only on the cost of services, but also on transport safety, comfort, delivery time, etc..

The quality of the transport concept of integrated services, which is constantly being developed and improved. Global trends show that the quality of transport services must ensure the needs and expectations of consumers. Accordingly, it is increasing the importance of defining the qualities that affect the quality of service. Given the transient and dynamic nature of modern society and the lifestyle of the main consumers of the services the system factors and quality criteria must be flexible and dynamic to meet the industry's competitiveness on the European market of services. Awareness of the main criteria for assessing the quality of services will help to identify potential strengths and weaknesses. This will help improve not only the quality but also the process of enterprise management, industry, improve customer satisfaction of services received, will increase competitiveness.

The results of the article can be inculcated in-process services of enterprises of a transport complex.

KEYWORDS: QUALITY, TRANSPORT SERVICE, CRITERIA OF QUALITY, TRANSPORT.

РЕФЕРАТ

Назаренко Я.Я. Формирование критериев качества услуг пассажирского транспорта в условиях европейской интеграции Украины / Я.Я. Назаренко // Экономика и управление на транспорте. – К.: НТУ, 2017. – Вып. 4.

В статье исследованы процессы, критерии и факторы обеспечения качества услуг предприятий пассажирского транспорта.

Объект исследования – процессы обеспечения качества услуг пассажирского транспорта в условиях европейской интеграции Украины.

Цель работы – исследование мирового опыта формирования понятия качества транспортных услуг, обобщение основных факторов, которые влияют на качество транспортных услуг, а также основные критерии влияющие на качественные характеристики услуг транспортного комплекса.

Метод исследования – обобщение фундаментальных работ отечественных и зарубежных ученых экономистов в системе формирования финансовых ресурсов, диалектический подход, фундаментальные положения экономической теории, системно-логический подход к исследованию экономических явлений и процессов.

Удовлетворение потребностей общества и отраслей экономики услугами пассажирского транспорта зависит от качества и своевременности предоставления этих услуг. Вопросы обеспечения качества услуг пассажирского транспорта интересуют не только потребителей транспортных услуг, но и предприятия предоставляющие их. Однако требования и основные критерии оценки качества у них отличаются. Если предприятия пассажирского транспорта заинтересованы в предоставлении своих услуг с минимальными затратами сил и денежных средств, то потребители услуг при их оценке обращают внимание не только на стоимость услуг, а и на безопасность перевозки, комфортность, время доставки и др.

Качество услуг транспортного комплекса понятие комплексное, которое постоянно развивается и совершенствуется. Мировые тенденции показывают, что качество транспортных услуг должно обеспечивать нужды и ожидания потребителей. Соответственно возрастает важность определения качеств, влияющих на качество обслуживания. Учитывая, скоротечный и динамический характер современного общества и стиль жизни основных потребителей услуг система факторов и критериев качества должна быть гибкой и динамической, чтоб соответствовать конкурентоспособность отрасли на европейском рынке услуг. Четкое осознание основных критериев оценки качества услуг поможет определить потенциальные сильные и слабые стороны. Это поможет улучшить не только качество услуг, но и процесс управления предприятиями, отраслью, улучшит удовлетворенность потребителей от полученных услуг, повысит конкурентоспособность.

Результаты статьи могут быть внедрены в работе служб предприятий транспортного комплекса.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КАЧЕСТВО, ТРАНСПОРТНАЯ УСЛУГА, КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВА, ТРАНСПОРТНЫЙ КОМПЛЕКС.

АВТОР:

Назаренко Ярослава Ярославівна, кандидат економічних наук, доцент, Національний транспортний університет, доцент кафедри фінансів, обліку і аудиту, e-mail: serrena@ukr.net, тел. +380679479956, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова, 1, к. 424.

AUTHOR:

Nazarenko Yaroslava I., Ph.D., associate professor, National Transport University, associate professor, department of Finances, Account and Audit, e-mail: serrena@ukr.net, tel. +380679479956, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str., 1, of. 424.

АВТОР:

Назаренко Ярослава Ярославовна, кандидат экономических наук, доцент, Национальный транспортный университет, доцент кафедры финансов, учета и аудита, e-mail: serrena@ukr.net, тел. +380679479956, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова, 1, к. 424.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Юхименко П.І., доктор економічних наук, професор, ректор Білоцерківського інституту економіки та управління, Біла Церква, Україна.

Базиліук А.В., доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри фінансів, обліку і аудиту, Київ, Україна.

REVIEWER:

Yukhymenko P.I., Ph.D., Economics (Dr.), professor, rector, Bilotserkivskyi Institute of Economics and Management, Bila Tserkva, Ukraine.

Bazyliuk A.V., Ph.D., Economics (Dr.), professor, National Transport University, head, department of Finance, Accounting and Auditing, Kyiv, Ukraine.