

Прогнозные предположения о развитии объекта исследования – определение прямых и косвенных результатов последствий реализации проекта ГЧП, выяснение связи ожидаемых социальных и экономических результатов его реализации.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОЕ ПАРТНЕРСТВО, СОЦИАЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ, СОЦИАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

УДК 65.018. : 656.022

ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПОПИТ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Боровик Н.А., кандидат технічних наук
Сив'юк Т.С.

Постановка проблеми. У зв'язку з переходом підприємств транспорту до ринкової економіки і розвитком конкуренції створюється необхідність у забезпеченні якісних пасажирських послуг. Проаналізувавши світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоспроможність на 95% залежить від якості та своєчасності наданих послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання, які пов'язані з якістю перевезень присвячені роботи багатьох вчених. Деякі з них вважають, що головним фактором забезпечення якісної транспортної продукції є кадри – це люди, а інші відображають якісні послуги через знання, безпеку, доступність, репутацію автотранспортного підприємства. Вченими було запропоновано визначити зміст якості транспортної продукції, як об'єкта управління, що можна здійснювати на підставі рекомендацій МС ІСО 9000 версії 2000 і відповідно до їх специфіки формують якість транспортних послуг. Але практичні та теоретичні нароби вимагають вдосконалення та розвитку. Рекомендації що стосуються управління якістю на автомобільному транспорті потребують доопрацювання на нових ринках. Також необхідно удосконалити класифікацію факторів, яка формує якість транспортних послуг[1].

Цілі статті. Узагальнення системи критеріїв, які визначають якість транспортної продукції автомобільного транспорту.

Основний матеріал. Послуга в пасажирських перевезеннях – це переміщення пасажирів і сукупність супутніх послуг, що надаються користувачам транспорту, які включають: посадку і висадку пасажирів, оформлення проїзних документів і обслуговування під час руху.

Пропозиція та попит на автомобільному транспорті визначаються платоспроможністю користувачів транспорту за транспортні послуги та виробничими можливостями транспортної системи по їх задоволенню [2].

Користувачів автомобільних послуг не цікавлять витрати на поліпшення якості надання автомобільних послуг та методи підвищення конкурентоспроможності транспорту. Під час проїзду пасажирським транспортом пасажир звертають увагу не на саму послугу, а на свою думку, яка в процесі надання послуг складається у них на кожному етапі поїздки. Вони намагаються порівняти ціну та сервіс, що пропонується автомобільним транспортом, і зробити висновки для себе, чи відповідає ціна рівню та якістю наданих їм послуг.

На величину попиту пасажирів впливають фактори, які дуже тісно пов'язані між собою. Ці фактори розділяють на суб'єктивні та об'єктивні.

До суб'єктивних факторів, що впливають на попит пасажирів за видами транспорту, відносять:

1) на платоспроможність пасажирів: тариф (ціна), якість надання послуг для пасажирів та різні види послуг на конкретному виді транспорту;

2) вартість проїзду, рівень якості перевезень, наявність різних видів транспорту, рівень конкуренції на транспортному ринку.

До об'єктивних факторів належать:

1) соціально-політична стабільність країни і регіонів, зростання населення та розподіл населення за місцем проживання;

2) ступінь інфляції, розміщення продуктивних сил і виробництва, розвиток суспільного виробництва і фактичний рівень доходів населення;

3) економічну безпеку регіонів, клімат, кількість опадів та рельєф місцевості.

Забезпечення ефективних пасажирських перевезень потребує маркетингових досліджень – перевезень пасажирів і задоволення їх потреб на високому рівні.

Основні критерії якості обслуговування пасажирів:

- 1) регулярність;
- 2) ритмічність;
- 3) швидкість перевезень;
- 4) безпека поїздки;
- 5) зручність при придбанні квитка;
- 6) відповідність послуги і сервісу вимог;
- 7) поведження водіїв відносно пасажирів.

Якщо у пасажирів складається негативна думка, стосовно якості перевезень, то автомобільний транспорт «втрачає авторитет» і попит на пасажирів. Як наслідок, зменшуються доходи, що унеможливує створення необхідного сервісу транспортних послуг.

Якість разом з ефективністю, є однією з найскладніших геополітичних, економічних, соціальних, філософських та виробничо-технічних категорій. Взаємозв'язок між якістю та кількістю в найбільш загальному та повному вигляді сформульована філософами в законі про перехід кількості в якість [3].

Якість послуг це поняття відносне, тому при узагальнюючій характеристиці важливим є порівняння її різних властивостей між собою та інших видів аналогічної продукції. Основною з невід'ємних властивостей якості продукції є задоволення певних потреб та удосконалюватись у відповідності з інтересами споживачів. Тому під якістю послуги розуміють сукупність істотних критеріїв, які обумовлюють ступінь придатності і можливості послуги до задоволення потреб [5].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Кожна людина є потенційним пасажиром. Однією з першочергових потреб життєдіяльності людини є переміщення, тому розв'язання проблем щодо якості надання послуг була раніше, присутня зараз и буде актуальною й надалі.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Рудяченко І.Ф. Підвищення якості транспортних послуг на основі комплексу маркетинг – логістики: Матеріали Першої Міжнародної науково-практичної конференції. – К.: ДАЗТУ, 2009. – с. 36-44;
2. Василенко Т.Е. Класифікація факторів, формуючих якість послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту (ПАТР) / Т.Е. Василенко // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Вип. 210. – Т.4. – с. 855 – 866;
3. Попков В. Методи впливу на ринок індивідуальних потребителів / В. Попков // Маркетинг и реклама. 1997. - №1-2. – С. 18;
4. Автомобільний транспорт в Україні. Нормативна база. – К.: КНТ, АТІКА, 2004. – 504 с.;
5. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: Учеб. Пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 256 с.;
6. Белешев С.Д., Гуревич Ф.Г. Математико - статистические методы экспертных оценок. – М.: Статистика, 1999. – 226 с.;
8. Басовський Л.Е., Протасєв В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 212 с.

РЕФЕРАТ

Боровик Н.А., Сив'юк Т.С. Якість транспортного обслуговування та попит споживачів транспортних послуг. / Наталія Антонівна Боровик, Тетяна Сергіївна Сив'юк // Управління проектами, системний аналіз і логістика. – К.: НТУ – 2012. – Вип. 10.

В статті обґрунтовано системи критеріїв, які можуть впливати на якість транспортної продукції автомобільного транспорту.

Мета роботи - узагальнення системи критеріїв, які визначають якість транспортної продукції автомобільного транспорту. Кожна людина є потенційним пасажиром. Однією з першочергових потреб життєдіяльності людини є переміщення, тому розв'язання проблем щодо якості надання послуг була раніше, присутня зараз и буде актуальною й надалі. Користувачів автомобільних послуг не цікавлять витрати на поліпшення якості надання автомобільних послуг та методи підвищення конкурентоспроможності транспорту. Під час проїзду пасажирським транспортом пасажир звертає увагу не на саму послугу, а на свою думку, яка в процесі надання послуг складається у них на кожному етапі поїздки. Вони намагаються порівняти ціну та сервіс, що пропонується автомобільним транспортом, і зробити висновки для себе, чи відповідає ціна рівню та якістю наданих

ім послуг. Основною з невід'ємних властивостей якості продукції є задоволення певних потреб та удосконалюватись у відповідності з інтересами споживачів. Тому під якістю послуги розуміють сукупність істотних критеріїв, які обумовлюють ступінь придатності і можливості послуги до задоволення потреб.

Об'єкт дослідження – аналіз пасажирських перевезень автомобільним транспортом.

На величину попиту пасажирів впливають фактори, які дуже тісно пов'язані між собою. Ці фактори розділяють на суб'єктивні та об'єктивні. Основні критерії якості обслуговування пасажирів:

регулярність, ритмічність, швидкість перевезень, безпека поїздки, зручність при придбанні квитка, відповідність послуги і сервісу вимог, поведження водіїв відносно пасажирів.

Новизна полягає у обґрунтування суб'єктивних та об'єктивних факторів пасажирських перевезень. Рекомендації що стосуються управління якістю на автомобільному транспорті потребують доопрацювання на нових ринках. Також необхідно удосконалити класифікацію факторів, яка формує якість транспортних послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЯКІСТЬ, ПАСАЖИРСЬКІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ, ФАКТОРИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ, ТРАНСПОРТНА ПРОДУКЦІЯ.

ABSTRACT

Borovik N.A., Siv'yuk T.S. The quality of transport services and consumer demand transport services. / Nataliya Antonivna Borovik, Tetyana Siv'yuk // Management of projects, system analysis and logistics. – К.: NTU . – 2012. – Vol. 10.

In the article the system criteria, which may affect the quality of the transport of products to road transport. Everyone is a potential passenger. One of the primary needs of human life is moving, so as to solve the problems of service quality was still present now and will be relevant in the future. Users are not interested in automotive services costs of improving the quality of automotive service and methods for increasing the competitiveness of transport. During passage passenger transport passengers pay attention not to the very service, and its opinion that in the course of providing services is in them every step of the trip. They are trying to compare the price and service offered by the road, and draw conclusions for themselves whether the price level and the quality of the services provided. Ensuring efficient passenger transport needs of marketing research - passengers and their needs at a high level.

Object research - analysis of passenger transport by road.

Purpose - generalization of the criteria that determine the quality of the transport product road transport.

The novelty lies in the study of subjective and objective factors of passenger traffic. It is also necessary to improve the classification factors that forms the quality of transport services. The main criteria for the quality of passenger service: regularity, rhythm, speed of traffic, safety travel convenience when purchasing tickets, compliance services and service requirements, behavior of drivers regarding passengers.

KEY WORDS: QUALITY, PASSENGER TRANSPORTATION, QUALITY CRITERIA, FACTORS TRANSPORT, TRANSPORT PRODUCED.

РЕФЕРАТ

Боровик Н.А., Сивбук Т.С. Качество транспортного обслуживания и спрос потребителей транспортных услуг. / Наталья Антоновна Боровик, Татьяна Сергеевна Сивбук // Управления проектами, системный анализ и логистика. – К.:НТУ – 2012. – Вып. 10.

В статье обоснованы системы критерий, которые могут влиять на качество транспортной продукции автомобильного транспорта. Каждый человек является потенциальным пассажиром. Одной из первоочередных потребностей жизнедеятельности человека является перемещение, поэтому решение проблем с качеством предоставления услуг была раньше, присутствует сейчас и будет актуальной и в дальнейшем. Пользователей автомобильных услуг не интересуют затраты на улучшение качества предоставления автомобильных услуг и методы повышения конкурентоспособности транспорта. Во время проезда пассажирским транспортом пассажиры обращают внимание не на саму услугу, а на свое мнение, которое в процессе предоставления услуг состоит у них на каждом этапе поездки. Они пытаются сравнить цену и сервис, предлагаемый автомобильным транспортом, и сделать выводы для себя, соответствует ли цена уровню и качеству предоставляемых им услуг. Основной из неотъемлемых свойств качества продукции является удовлетворение определенных потребностей и совершенствоваться в соответствии с интересами потребителей. Поэтому под качеством услуги понимается совокупность существенных критериев, обуславливающих степень пригодности и возможности услуги к удовлетворению потребностей.

Обеспечение эффективных пассажирских перевозок требует маркетинговых исследований - перевозок пассажиров и удовлетворения их потребностей на высоком уровне.

Объект исследования - анализ пассажирских перевозок автомобильным транспортном.

Цель работы - обобщение системы критериев, определяющих качество транспортной продукции автомобильного транспорта.

Новизна заключается в обоснование субъективных и объективных факторов пассажирских перевозок. Также необходимо усовершенствовать классификацию факторов, формирующей качество транспортных услуг. Основные критерии качества обслуживания пассажиров: регулярность, ритмичность, скорость перевозок, безопасность поездки, удобство при приобретении билета, соответствие услуги и сервиса требованиям, поведение водителей отношении пассажиров.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КАЧЕСТВО, ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ, КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА, ФАКТОРЫ ПЕРЕВОЗОК, ТРАНСПОРТНОЙ ПРОДУКЦИИ.

УДК 656. 338. 12

ОБГРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В ЛОГІСТИЧНІЙ СИСТЕМІ ПІДПРИЄМСТВА

Волинець Л.М., кандидат економічних наук

Гамеляк І.П., доктор технічних наук

Сьогоднішні реалії та особливості української економіки вимагають специфічного підходу до застосування логістики на різних стадіях реформування господарської діяльності підприємства. Виникає необхідність перегляду всієї системи управління підприємством для забезпечення її переорієнтації на максимально ефективне задоволення потреб споживачів. Нинішня нестабільна економічна ситуація робить тему управління ризиками в логістичній системі підприємства особливо актуальною для керівників вітчизняних підприємств, які стикаються з величезною кількістю негативних факторів – нестабільністю поставок, неплатежами споживачів, складнощами із залученням кредитних ресурсів і т.д.

На сучасному етапі господарювання успішність та результативність діяльності підприємств вирішальним чином залежить від правильності й обґрунтованості обраної стратегії підприємницької діяльності та використання логістичних принципів в управлінні. Застосування логістичного підходу у практиці господарювання дозволяє істотно підвищити прибутковість та якість сервісу, забезпечити ефективне управління потоковими процесами в економічних системах підприємств, що є запорукою суттєвих переваг у конкурентній боротьбі.

У практиці господарської діяльності практично щодня доводиться приймати різного роду рішення, в тому числі з питань логістичного управління. Важливою умовою прийняття раціональних управлінських рішень є володіння якомога більш повною і точною інформацією про предмет рішення і його наслідки. Однак, як і всі інші ресурси, інформація, як правило, обмежена, тому більшість рішень приймається в умовах неповної поінформованості та невизначеності зовнішнього середовища. Наслідком прийняття рішень у цих умовах є невизначеність результатів, тобто ризик. З погляду на це, питання врахування різного роду ризиків в процесі управлінні логістичною діяльністю підприємства набуває особливої актуальності та практичної значимості.

Постановка проблеми. У сучасних ринкових умовах перед підприємствами гостро постає проблема ефективного управління логістичною діяльністю в умовах невизначеності зовнішнього оточення та породжуваних нею ризиків. Поява ризиків у логістичній діяльності пов'язана із помилками або прорахунками в управлінні матеріальними та супутніми потоками, неврахуванням певних ринкових умов (запізнення поставок сировини на підприємства, некомплектність замовлень, невірні розрахований обсяг закупівель тощо).

Підходи до управління ризиками логістичної діяльності на даний час ще не отримали широкого розповсюдження, тому ця проблема практично не висвітлена у працях як вітчизняних, так і зарубіжних вчених. Серед вітчизняних науковців, котрі досліджували окремі аспекти управління ризиками логістичної діяльності підприємств, слід відзначити Єнченко Є.В., Тридід О.М., Ревенко В.Л., Гаджинський О.М., Кальченко О.С., Козловський В.О. Романов В.С.

Порушення у діяльності логістичних систем (неритмічність закупівлі матеріальних ресурсів і збуту готової продукції, збільшення часу транспортування, невиконання умов договорів, невірний