

УДК 656.078, 656.13:338.47, 656.078.1
UDC 656.078, 656.13:338.47, 656.078.1

ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ МІЖНАРОДНИХ АВТОМОБІЛЬНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ВАНТАЖІВ

Ширяєва С.В., кандидат технічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна

Свірін Д.О., Національний транспортний університет, Київ, Україна

RESEARCH THE QUALITY OF INTERNATIONAL ROAD TRANSPORTATION OF GOODS

Shyriaieva S.V., Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine

Svirin D.A., National Transport University, Kyiv, Ukraine

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА МЕЖДУНАРОДНЫХ АВТОМОБИЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК ГРУЗОВ

Ширяева С.В., кандидат технических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Свирин Д.А., Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Постановка проблеми.

В зв'язку з посиленням вимог: екологічності транспортних засобів, безпеки перевезень, підвищення компетентності фахівців та фінансового стану підприємств у сфері автомобільних перевезень, визначення параметрів якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів є важливою задачею.

Аналіз останніх досліджень.

Дослідженнями міжнародних автомобільних перевезень вантажів займалися такі дослідники: Кучерук Г.Ю. досліджувала економічні основи логістичного управління якістю транспортних послуг [1]; Куницька О.М. досліджувала підвищення ефективності роботи митного терміналу при виконанні міжнародних вантажних автомобільних перевезень [2]; Дудник О.С. – підвищення ефективності організації міжнародних вантажних перевезень [3]; Івасишина Н.В. – підвищення ефективності міжнародних автомобільних перевезень вантажів [4]. В роботах цих дослідників не вирішувались задачі визначення якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів. Отже доцільним є дослідження якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів в Україні та знаходження нових шляхів підвищення ефективності таких перевезень.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітко визначена система управління якістю, яка б враховувала науково-технічні досягнення, стимулювала добросовісну працю всього колективу підприємства й орієнтувалася на запити ринку.

Система якості - це сукупність організаційної структури, відповідних процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального управління якістю продукції та послуг і підтримання міцних зв'язків між усіма ланками управління і працюючими підприємствами на всіх рівнях виробництва та реалізації.

28 травня 2015 року у Лейпцигу міністри транспорту країн-учасниць Європейської конференції міністрів транспорту (ЄКМТ) одностайно прийняли Міністерську декларацію, яка стосується Хартії якості міжнародних вантажних автомобільних перевезень у межах багатосторонньої квоти ЄКМТ (нині відомої як Міжнародний транспортний форум (МТФ)).

Хартія якості:

Однакові високі стандарти для всіх Країн-членів, що беруть участь у Системі багатосторонньої квоти ЄКМТ, щодо:

- умов установи підприємств;
- доброї репутації;
- фінансового становища;
- професійної компетенції/підготовки водіїв: ключова роль Академії МСАТ;
- питань безпеки/умов праці/перевірок і санкцій – обов'язковість тахографа у Системі.

Хартія набула чинності 1 січня 2016 року. Положення будуть застосовуватись до всіх міжнародних автомобільних вантажних перевезень, що будуть здійснюватись за дозволами ЄКМТ з 1 січня 2018 року.

Мета Хартії Якості – домагатися високої якості автомобільних перевезень в Європі і створювати більш узгоджені умови для більш відкритих ринків міжнародних автомобільних перевезень.

По завершенні трьох років Група з автомобільного транспорту повинна:

- оцінити ступінь виконання Хартії
- оцінити можливі механізми стимулювання для розвитку Квоти ЄКМТ
- розглянути можливість і процедури усунення застережень і обмежень, засновані на ступені виконання цієї Хартії, досягнуті Країнами-членами.

В теперішній час у Європі для успішного розвитку організацій важливу роль відіграє Модель досконалості Європейського фонду управління якістю (European Foundation for Quality Management (EFQM)) – найбільш поширена і популярна в світі модель «ідеальної організації». Ця Модель детально описує сучасне світове (в першу чергу – європейське) сприйняття досконалої організації і дозволяє порівняти реальні організації з цим «ідеалом». Використання її допомагає компаніям орієнтуватися не тільки на досягнення певних стандартів, норм або вимог, але на постійне прагнення до найвищої досконалості.

В даний час Модель досконалості EFQM застосовують більше 30 тис. компаній на всій планеті. Вона може бути використана для отримання цілісного уявлення про будь-яку організацію, незалежно від форми власності, розміру, галузі або рівня зрілості. Модель досконалості EFQM сприяє керівництву компанії у формуванні стратегії, залученні до процесів вдосконалення всього персоналу, створенні унікальної культури, де стійка перевага є нормою.

Модель досконалості EFQM складається з дев'яти критеріїв і 32 підкритеріїв, які описують досконалу організацію. Вони діляться на дві частини:

- п'ять критеріїв можливостей (описують, що і як робить досконала організація);
- чотири критерії результатів (описують, чого досягає досконала організація).

Наведемо ці критерії:

1. Лідерство.

У цьому критерії оцінюється діяльність лідерів різних рівнів: як вони визначають загальні цінності та принципи діяльності організації, як вибудовують і вдосконалюють систему управління організації відповідно до них;

2. Стратегія.

У цьому критерії розглядаються питання, пов'язані з тим, як організація розробляє і переглядає свою стратегію, реалізує її через мережу процесів. Велика увага приділяється збору та узагальненню інформації з різних внутрішніх і зовнішніх джерел, її використання при визначенні стратегії;

3. Персонал.

У цьому критерії оцінюються всі аспекти управління персоналом, взаємодії між співробітниками і організацією: визначення потреби в персоналі і вимог до нього, залучення та прийом на роботу співробітників, їх оцінювання і розвиток, заохочення і турбота про них, їх залучення до вдосконалення діяльності та делегування їм повноважень, забезпечення комунікацій між ними;

4. Партнерство та ресурси.

У цьому критерії оцінюється те, як організація управляє різними категоріями ресурсів: фінансами, технологіями, інформацією і знаннями, нерухомістю, обладнанням і матеріалами, а також зовнішніми партнерськими відносинами;

5. Процеси, продукція і послуги.

В даному критерії оцінюється, як організація побудувала систему процесів, що забезпечує реалізацію стратегії, як вона керує цими процесами, забезпечує їх стабільне виконання, а коли доцільно – і вдосконалення. Окремо розглядаються процеси, ключові з точки зору споживачів: проектування продукції і послуг, їх просування до споживачів, виробництво продукції і надання послуг, розвиток відносин зі споживачами;

6. Результати, які стосуються споживачів.

В даному критерії оцінюються результати, досягнуті організацією у відносинах із споживачами. Ці результати включають як оцінку сприйняття споживачами організації, її продукції і послуг (прямий голос споживачів – наприклад, через анкетування, опитування і т.д.), так і непрямую оцінку, зроблену самою організацією через систему власних вимірів (наприклад, оцінка лояльності споживачів, кількості скарг і т.д.);

7. Результати, які стосуються персоналу.

В даному критерії оцінюються результати досягнуті організацією у відносинах з власними співробітниками. Ці результати включають як оцінку сприйняття співробітниками організації, і своєї роботи в ній (прямий голос персоналу – наприклад, через анкетування, опитування і т.д.), так і непрямую оцінку, зроблену самою організацією через систему власних вимірів (наприклад, оцінка активності співробітників, плинності і т.д.);

8. Результати, які стосуються суспільства.

У даному критерії оцінюються результати досягнуті організацією щодо впливу на суспільство, взаємодії з цільовими групами, що представляють його інтереси. Ці результати включають як оцінку сприйняття відповідними цільовими групами діяльності організації та її впливу на суспільство (прямий голос представників суспільства – наприклад, через «сусідів» організації, представників громадських організацій і т.д.), так і непрямую оцінку, зроблену самою організацією через систему власних вимірів (наприклад, оцінка екологічних аспектів і т.д.);

9. Результати бізнесу.

У даному критерії оцінюються результати досягнуті організацією щодо реалізації своєї стратегії, зокрема – результати, ключові для власників (засновників) організації.

Для комплексного оцінювання рівня організації в Моделі досконалості EFQM застосовується 1000-бальна шкала. Якщо умовна ідеальна організація за цією шкалою відповідає 1000 балам, а найкращі європейські організації – 700-800 балів, то лідери країн Східної Європи сьогодні досягають 550-650 балів. Це дуже високий рівень, хоча до загальноєвропейських лідерів їм ще далеко. Згідно з експертними оцінками, на сьогодні в більшості пострадянських країнах, це 150-250 балів, а в розвинених європейських країнах – 300-450 балів. Це дуже великий розрив. І це фактор, що визначає відсталість наших економік, їх низьку конкурентоспроможність і якість життя.

В сучасних умовах успішні організації використовують в своїй діяльності міжнародні стандарти системи якості ISO 9000 і ISO 10000 [7].

Стандарти ISO серії 9000 були розроблені технічним комітетом ISO/TK 176 у результаті узагальнення накопиченого національного досвіду різних країн щодо розробки, впровадження та функціонування систем якості. Вони не стосуються конкретного сектора промисловості чи економіки і являють собою настанови з управління якістю та загальні вимоги щодо забезпечення якості, вибору і побудови елементів систем якості.

Дані стандарти містять опис елементів, що їх мають включати системи якості, а не порядок запровадження цих елементів тією чи іншою організацією. Вони не мають на меті спонукати до створення однакових систем якості, оскільки у різних організацій свої потреби. Побудова та шляхи впровадження систем якості повинні обов'язково враховувати: конкретні цілі організації; продукцію, яка нею виготовляється; процеси, що при цьому відбуваються; а також конкретні методи праці.

Згідно з ISO 9000-1, стандарти ISO серії 9000 передбачають застосування систем якості у чотирьох ситуаціях:

- отримання вказівок щодо управління якістю;
- контракт між першою та другою сторонами (постачальник - споживач);

- затвердження або реєстрація, що їх проводить друга сторона;
- сертифікація або реєстрація, що їх проводить третя (незалежна) сторона.

Організація, яка надає послуги повинна встановити і підтримувати таку систему якості, яка б передбачала всі ситуації, з якими може зіткнутися організація.

Варто відзначити, що стандарти ISO серії 9000 – це технологія, яка встановлює вимоги, а не вказівки щодо їх здійснення. Для більшості зарубіжних країн ISO серії 9000 – це пройдений етап, нульова відмітка, після якої наступає період TQM (Total quality management), тобто більш високий рівень. Таким чином, ISO 9000 – це система, яка розвивається. Тому в квітні 1996 р. TC/ISO 176 офіційно схвалив документ, який описує сім'ю стандартів ISO серії 9000.

Основні положення систем управління якістю.

Системи управління якістю можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників.

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників, визначати процеси, які сприяють отриманню продукції, прийнятної для замовника, і забезпечувати постійний контроль цих процесів. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшення, яке дозволяє збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації та її замовникам упевненість у її спроможності поставляти продукцію, яка постійно відповідає вимогам.

Вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції

У стандарті ISO 9001 встановлено вимоги до систем управління якістю. Вони загальні і застосовані до організацій усіх галузей промисловості чи економіки, незалежно від категорії пропонованої продукції. Стандарт ISO 9001 не встановлює безпосередньо вимог до продукції.

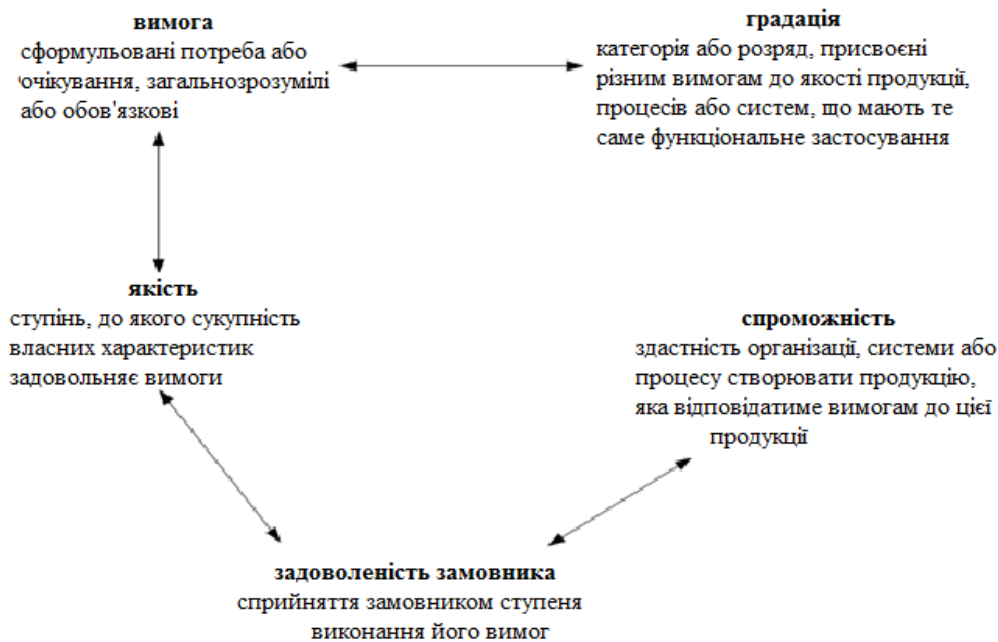


Рисунок 1 – Поняття стосовно якості

Підхід до систем управління якістю.

Підхід до розроблення та впровадження системи управління якістю передбачає декілька етапів, а саме:

- визначення потреб та очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;
- установлення політики та цілей організації у сфері якості;
- визначення процесів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- визначення та постачання ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;

- д) установлення методів, які дають змогу вимірювати результативність та ефективність кожного процесу;
 - е) використання результатів цих вимірювань для визначення результативності та ефективності кожного процесу;
 - ж) визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;
 - й) запровадження та застосування процесу постійного поліпшення системи управління якістю.
- Цей підхід також можна застосовувати для підтримування та поліпшення наявної системи управління якістю.

Організація, яка приймає описаний вище підхід, забезпечує впевненість у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції, створюючи собі основу для постійного їх поліпшення. Це може сприяти більшій задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін, а також до успіху організації.

Процесний підхід.

Будь-яку діяльність або комплекс видів діяльності, для яких використовують ресурси для перетворення входів на виходи, можна розглядати як процес.

Для ефективного функціонування організації повинні визначити численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси і управляти ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначення процесів та їх взаємодій в організації, а також управління ними називають «процесним підходом».



Рисунок 2 – Модель системи управління якістю, що базується на процесному підході [7]

Рисунок 2 ілюструє систему управління якістю, що базується на процесах, описану в стандартах серії ISO 9000. Він показує, що зацікавлені сторони відіграють суттєву роль у забезпеченні входних елементів для організації. Моніторинг задоволеності зацікавлених сторін вимагає оцінювання інформації щодо сприйняття цими сторонами ступеня задоволення їхніх потреб та очікувань.

Багато організацій використовують процесний підхід як основу управління якістю на своїх підприємствах для поліпшення всіх видів його діяльності. Також, транспортні підприємства використовують його для підвищення ефективності внутрішніх та міжнародних автомобільних перевезень вантажів.

Проаналізуємо суть деяких параметрів оцінки якості перевезення вантажів. [8]

Ціна. Фактор ціни чи витрат на транспортне обслуговування є значимим для більшості споживачів тому, що прямо визначає величину прибутку. Витрати на доставку вантажів складають для більшості підприємств основну частину собівартості вантажів. Зменшення величини витрат на доставку за рахунок раціонального вибору варіанта перевезення може дати споживачам істотну економію. В зв'язку з цим варіанти перевезення вантажів відбираються насамперед за критерієм ціни.

Надійність. У сучасних умовах особливого значення набуває категорія надійності перевезення. Як відомо, будь-яка логістична система характеризується тим чи іншим ступенем надійності. При забезпеченні необхідного рівня надійності функціонування системи перевезення вантажоодержувачі зможуть планувати постачання в оптимальних обсягах, визначати точні розміри страхових запасів. Звідси випливає актуальність вирішення задачі точного визначення надійності функціонування системи перевезення.

Надійність перевезення є складним комплексним параметром. Дослідження показують, що найбільш важливими параметрами, що враховуються при оцінці надійності системи перевезення, є своєчасність, збереження, рівень ризику, сумісність системи, імідж учасників системи і т.д. Проаналізуємо їх:

Своєчасність. Можливість забезпечення перевезення вантажів у точно призначений термін свідчить про достатню надійність обраної системи перевезення. Забезпечення своєчасної перевезення вантажів дозволяє уникнути додаткових витрат на виконання таких операцій, як:

- збереження додаткових запасів у відправників вантажу і вантажоодержувачів;
- імобілізація додаткових товарно-матеріальних цінностей зі сфери виробництва;
- утримання додаткових засобів та засобів навантаження і розвантаження;
- використання клієнтом більш дорогих видів транспорту з метою запобігання зупинки виробничого процесу;
- застосування менш економічних технологічних процесів чи зниження інтенсивності їхнього протікання у відправників вантажу чи вантажоодержувачів та ін.

Збереження. Важливою умовою вибору варіанта перевезення є параметр забезпечення збереження вантажів при доставці. Втрати вантажу, пов'язані з його крадіжкою, фізичним і моральним старінням під час перевезення і зберігання, впливають на кінцеву ціну.

Ризик. При доставці вантажів виникає ряд ризиків, таких як: вантажі можуть бути ушкоджені при транспортуванні, неправильному складуванні, при виконанні вантажно-розвантажувальних робіт, недбалості, можуть бути направлені не за адресою, а то і просто украдені. Виникає проблема компенсації збитків з вини транспортної організації. Такі компенсаційні процедури формуються в результаті страхування.

Сумісність. Якість системи перевезення залежить не тільки від рівня якості функціонування кожного її учасника, але і від ступеня синхронізації їхньої взаємодії при наданні обслуговування клієнту. Під взаємодією учасників системи перевезення варто розуміти наявність визначеного роду зв'язків, що виявляються при реалізації функції системи. Дана взаємодія має наступні основні форми: технологічна і технічна.

Технологічна взаємодія, заснована на технологічній єдності функціонування учасників системи, містить у собі такі аспекти, як погоджене і раціональне використання рухомого складу, вантажно-розвантажувальних механізмів та інших засобів. Вирішення даної задачі знаходиться в тісному зв'язку з розробкою спільної технології й організацією перевезення за погодженими графіками.

Технічна взаємодія виявляється в двох видах. Перший вид — це відповідність технічних засобів, що використовуються транспортним характеристикам вантажу (щільність, розмір окремих одиниць, в'язкість, температурний режим і т.д.). Транспортні засоби, контейнери, навантажувально-розвантажувальні механізми і складські приміщення, що застосовуються, повинні забезпечити ефективну обробку вантажів. Другий вид технічної сумісності — це відповідність техніко-експлуатаційних параметрів технічних засобів в місцях їхньої взаємодії. Відсутність технічної сумісності (невідповідність типу рухомого складу зі способами виконання вантажно-

розвантажувальних робіт; різні типорозміри кузова, контейнера, платформи вагона, вантажного відсіку і т.п.; невідповідність за потужністю, вантажопідйомністю машин і т.д.) може призвести систему або до неможливості спільного функціонування, або до неповного використання наявних ресурсів.

Імідж. До іміджу фірми відносяться такі показники, як стабільне виконання нею своїх зобов'язань, відсутність негативних повідомлень про неї від партнерів по бізнесу чи в засобах масової інформації, фінансова стійкість, доброзичливість і чесність працівників фірми, здатність до контакту і тривалих партнерських відносин і т.п. Негативна оцінка хоча б по одному показнику може викреслити відповідну систему із розгляду. Імідж фірми є досить складним параметром для оцінки надійності перевезення.

Гнучкість. Під гнучкістю розуміється готовність підприємства виконати внесені клієнтом зміни до умов договору. Цей параметр відображає здатність системи перевезення до швидкої й адекватної адаптації відповідно до мінливих умов перевезення. Гнучкість перевезення містить у собі такі складові: готовність до зміни умов перевезення; можливість надання різних рівнів обслуговування; готовність до зміни фінансових умов платежу, наприклад надання клієнтам розстрочки платежу, кредиту, знижок, тощо.

Комплексність. Кількість послуг, що надаються в процесі перевезення, може бути досить велика: навантаження, розвантаження, затарування, перевезення, приймання і відпускання вантажу зі складу, збереження, сортування, консолідація, розукрупнення, маркування, страхування вантажу, інформаційні послуги, послуги з охорони, митне оформлення і т.д.

Високий рівень якості обслуговування клієнтів можливий за умови забезпечення комплексного обслуговування, тобто чим ширше асортимент пропонованих послуг, тим вище рівень якості обслуговування.

Інформативність. Інформативність визначається здатністю системи транспортного обслуговування давати клієнтам у будь-який момент часу інформацію про тарифи, умови перевезення і про місце перебування вантажу в процесі перевезення і збереження. Це дає клієнтам, з одного боку, впевненість у надійності перевезення, з іншого боку — можливість змінити умови перевезення відповідно до кон'юнктури, що змінюється.

Доступність. Доступність системи перевезення визначають такі фактори як: зручність обслуговування і готовність до перевезення.

Зручність для клієнта при прийманні замовлень, здаванні вантажів до відправлення й оформленні необхідних документів є одним з важливих параметрів якості системи перевезення. Для оцінки рівня зручності обслуговування пропонується використовувати час, витрачений клієнтом на зв'язок з учасниками системи перевезення і на обробку необхідних документів у людино-годинах.

Готовність до перевезення свідчить про можливість системи до виконання замовлення.

Комплекс цих параметрів дозволить оцінити якість перевезення вантажів та вибрати найбільш вагомий для кожного виробника та споживача продукції та послуг.

Висновки.

Визначено, що для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система управління якістю. Прийнята Міністерська декларація щодо Хартії якості, мета якої домагатися високої якості автомобільних перевезень в Європі і створювати більш узгоджені умови для більш відкритих ринків міжнародних автомобільних перевезень. Визначено, що для успішного розвитку організацій важливу роль відіграє Модель досконалості Європейського фонду управління якістю. Проаналізовано п'ять критеріїв можливостей та чотири критерії результатів, які описують досконалу організацію. Встановлено, що в сучасних умовах успішні організації використовують в своїй діяльності міжнародні стандарти системи якості ISO 9000 і ISO 10000. Наведено модель системи управління якістю, що базується на процесному підході. Проаналізовано суть основних параметрів оцінки якості перевезення вантажів. Визначено, що комплекс цих параметрів дозволить оцінити якість перевезень вантажів та вибрати найбільш вагомий для кожного виробника та споживача продукції та послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Економічні основи логістичного управління якістю транспортних послуг: автореф. дис... д-ра екон. Наук: 08.00.04. / Г.Ю. Кучерук; Держ. екон.-технол. ун-т. трансп. — К., 2013. — 39 с.: рис. — укр.
2. Підвищення ефективності роботи митного терміналу при виконанні міжнародних вантажних автомобільних перевезень: Автореф. дис... канд. техн. наук: 05.22.01 / О.М. Куницька ; Нац. трансп. ун-т. — К., 2006. — 18 с. — укр.
3. Підвищення ефективності організації міжнародних вантажних перевезень: автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.22.01 / О. С. Дудник; Нац. трансп. ун-т. - Київ, 2015. - 21 с. - укр.
4. Підвищення ефективності міжнародних автомобільних перевезень вантажів: Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Н.В. Івасишина ; Нац. трансп. ун-т. – К., 2002. – 19 с.: рис. – укр.
5. Офіційний сайт МТФ (Міжнародного транспортного форуму) [Електронний ресурс]. <http://www.itf-oecd.org/>
6. «Центральная и Восточная Европа. Лидеры качества 2015» / Альбом, Украинская ассоциация совершенства и качества – К. 2016. 8-16 с.
7. Підвищення якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів: магістр. робота / Д.О. Свірін; Нац. трансп. ун-т. – К., 2015.
8. Транспортная логистика: Учебник для транспортных вузов. / Под общей редакцией Л.Б. Миротина. – М.: Издательство «Экзамен», 2002. – 521 с.

REFERENCES

1. Kucheruk H.Yu. *Ekonomichni osnovy lohistychnoho upravlinnia yakistiu transportnykh posluh*. Avtoreferat Diss. [Economic bases of quality management of transport services. Kyiv, 2013. 39 p. (Ukr)]
2. Kunytska O.M. *Pidvyschennya efektyvnosti roboty mytnogo terminalu pru vykonanni mizhnarodnykh vantazhnykh avtomobilnykh perevezen*. Avtoreferat Diss. [Improving the efficiency of the customs terminal in the performance of international road transport]. Kyiv, 2006. 18 p. (Ukr)]
3. Dudnyk O.S. *Pidvyschennya efektyvnosti organizatsiyi mizhnarodnykh vantazhnykh perevezen*. Avtoreferat Diss. [Improving the efficiency of international transportation]. Kyiv, 2015. 21 p. (Ukr)]
4. Ivasyshyna N.V. *Pidvyschennya efektyvnosti mizhnarodnykh avtomobilnykh perevezen vantazhiv*. Avtoreferat Diss . [Improving the efficiency of international road transport of goods]. Kyiv, 2002. 19 p. (Ukr)]
5. The official website of ITF (International Transport Forum). <http://www.itf-oecd.org/>(Ukr)]
6. «Central and Eastern Europe. Leaders of quality 2015» / Album, Ukrainian Association of Excellence and Quality. Kyiv, 2016. 8-16 p.
7. Svirin D.O. *Pidvyshenya yakosti mizhnarodnykh avtomobilnykh perevezen vantazhiv*. [Improving the quality of international road transportation of goods]. Kyiv, 2015. (Ukr)]
8. Mirotin L.B. *Transportnaya lohistika* [Transport Logistics: Textbook for high schools transport]. MOskow, 2002. 521 p. (Ukr)]

РЕФЕРАТ

Ширяєва С.В. Дослідження якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів / С.В. Ширяєва, Д.О. Свірін // // Управління проектами, системний аналіз і логістика. Ч.1: Серія «Технічні науки» – К.: НТУ, 2016. – Вип. 18.

В статті досліджено якість міжнародних автомобільних перевезень вантажів.

Об'єкт дослідження – процес міжнародних автомобільних перевезень вантажів.

Мета роботи – аналіз параметрів оцінки якості перевезення вантажів.

В зв'язку з посиленням вимог: екологічності транспортних засобів, безпеки перевезень, підвищення компетентності фахівців та фінансового стану підприємств у сфері автомобільних перевезень, визначення параметрів якості міжнародних автомобільних перевезень вантажів є важливою задачею.

При дослідженні встановлено, що для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система управління якістю. Прийнята Міністерська декларація щодо Хартії якості, мета якої домагатися високої якості автомобільних перевезень в Європі і створювати більш узгоджені умови для більш відкритих ринків міжнародних автомобільних перевезень. Визначено, що для успішного розвитку організацій важливу роль відіграє Модель досконалості Європейського фонду управління якістю. Розглянуто п'ять критеріїв можливостей та чотири критерії результатів, які описують досконалу організацію. Встановлено, що в сучасних умовах успішні організації використовують в своїй діяльності міжнародні стандарти системи якості ISO 9000 і ISO 10000. Розглянуто модель системи управління якістю, що базується на процесному підході. Проаналізовано суть деяких параметрів оцінки якості перевезення вантажів. Визначено, що комплекс цих параметрів дозволить оцінити якість перевезень вантажів та вибрати найбільш вагомий для кожного виробника та споживача продукції та послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: МІЖНАРОДНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ, ПАРАМЕТРИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ.

ABSTRACT

Shyriaieva S.V. Research the quality of international road transportation of goods. / Shyriaieva S.V., Svirin D.O. // Project management, systems analysis and logistics. Part 1: Series «Engineering» – K.: NTU – 2016. – Vol. 18.

In the article research the quality of international road transport.

The object of study – the process of international road transport.

Purpose – analysis of parameters of quality assessment delivery.

Due to increasing requirements: environmental vehicles, transport safety, capacity building of professionals and financial condition of enterprises of road transport, the definition of quality parameters of international road transport of goods is an important task.

The study found that for high quality products or services required strict quality control system. The adopted Ministerial Declaration on Quality Charter, which aims to achieve high-quality road transport in Europe and to create a more consistent environment for more open markets, international road transport. Determined that for the successful development organizations plays an important role model of excellence of the European Foundation for Quality Management. Considered five criteria of capacity and four results criteria that describe the perfect organization. It was established that in today's successful organizations use in their standards of international quality system ISO 9000 and ISO 10000. The model of quality management system based on the process approach. Analyzes the essence of some parameters assessing the quality of delivery. Determined that a set of parameters to assess the quality of cargo and choose the most important for each producer and consumer products and services.

KEY WORDS: INTERNATIONAL TRANSPORTATION OF GOODS, PARAMETERS QUALITY ASSESSMENT.

РЕФЕРАТ

Ширяева С.В. Исследование качества международных автомобильных перевозок грузов / С.В. Ширяева, Д.А. Свиринов // Управление проектами, системный анализ и логистика. Ч.1: Серия «Технические науки» – К.: НТУ, 2016. – Вып. 18.

В статье исследовано качество международных автомобильных перевозок грузов.

Объект исследования - процесс международных автомобильных перевозок грузов.

Цель работы - анализ параметров оценки качества перевозок грузов.

В связи с ужесточением требований: экологичности транспортных средств, безопасности перевозок, повышение компетентности специалистов и финансового состояния предприятий в сфере автомобильных перевозок, определения параметров качества международных автомобильных перевозок грузов является важной задачей.

При исследовании установлено, что для обеспечения высокого качества продукции или услуг необходима четкая система управления качеством. Принята Министерская декларация по Хартии Качества, цель которой добиваться высокого качества автомобильных перевозок в Европе и создавать более согласованные условия для более открытых рынков международных автомобильных перевозок. Определено, что для успешного развития организаций важную роль играет Модель

совершенства Европейского фонда управления качеством. Рассмотрены пять критериев возможностей и четыре критерия результатов, которые описывают совершенную организацию. Установлено, что в современных условиях успешные организации используют в своей деятельности международные стандарты системы качества ISO 9000 и ISO 10000. Рассмотрена модель системы управления качеством, базирующейся на процессном подходе. Проанализированы суть некоторых параметров оценки качества перевозок грузов. Определено, что комплекс этих параметров позволит оценить качество перевозок грузов и выбрать наиболее значимые для каждого производителя и потребителя продукции и услуг.

АВТОРИ:

Ширяева Світлана Володимирівна, кандидат технічних наук, доцент, Національний транспортний університет, професор кафедри транспортних технологій, e-mail: svitlana007@gmail.com, тел.: +380508855299, Україна, 01010, Київ, вул. Суворова, 1, к. 432.

Свірін Дмитро Олександрович, Національний транспортний університет, аспірант кафедри транспортних технологій, Київ, e-mail: dimasvirin@gmail.com, тел.: +380631081993, Україна, 01010, Київ, вул. Суворова, 1, к.432.

AUTHORS:

Shyriaieva Svitlana V., Ph.D., associate professor, National Transport University, professor department of transport technologies , e-mail: svitlana007@gmail.com, tel.: +380508855299, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 432.

Svirin Dmytro O., National Transport University, postgraduate student department of transport technologies, e-mail: dimasvirin@gmail.com, tel.: +380631081993, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 432.

АВТОРЫ:

Ширяева Светлана Владимировна, кандидат технических наук, доцент, Национальный транспортный университет, профессор кафедры транспортных технологий, e-mail: svitlana007@gmail.com, тел.: +380508855299, Украина, 01010, Киев, ул. Суворова, 1, к. 432.

Свирин Дмитрий Александрович, Национальный транспортный университет, аспирант кафедры транспортных технологий, Киев, e-mail: dimasvirin@gmail.com, тел.: +380631081993, Украина, 01010, Киев, ул. Суворова, 1, к.432.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Прокудін Г.С., доктор технічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри міжнародних перевезень та митного контролю, Київ, Україна.

Фришев С.Г., доктор технічних наук, професор, Національний університет біоресурсів і природокористування, завідувач кафедри транспортних технологій, Київ, Україна.

REVIEWER:

Prokudin G.S., Ph.D., professor, National Transport University, head of department of international transportation and customs control, Kyiv, Ukraine.

Fryshev S.H., Doctor of Technical Science, professor, National University of Life and Environmental Sciences, head of department of transport technology, Kyiv, Ukraine.