

ДОСЛІДЖЕННЯ ПИТАНЬ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВАМИ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ КРАЇН ЄС

Назаренко Я.Я., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна, iaroslavanazarenko@gmail.com, orcid.org/0000-0002-2343-6988

RESEARCH OF QUALITY FORMATION OF TRANSPORT SERVICES BY PASSENGER TRANSPORT ENTERPRISES OF EU

Nazarenko Yaroslava, Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine, iaroslavanazarenko@gmail.com, orcid.org/0000-0002-2343-6988

ИССЛЕДОВАНИЕ ВОПРОСОВ ФОРМИРОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА СТРАН ЕС

Назаренко Я.Я., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина, iaroslavanazarenko@gmail.com, orcid.org/0000-0002-2343-6988

Постановка проблеми. Громадський транспорт є критично важливою сферою життя, що гарантує мобільність населення, забезпечує доступ громадян до сфер соціальної інфраструктури, робочих місць та зон відпочинку. Динамічний розвиток міст та суспільства в цілому, неможливе без руху товарно-матеріальних потоків, мобільності населення, тобто ефективного розвитку транспортної системи міста в цілому. Основною метою функціонування пасажирського транспорту є задоволення вимог споживачів у якісних, швидких, комфортних та безпечних перевезеннях. Якість має вагомий вплив на процес формування послуг на пасажирському транспорті, оскільки організатори пасажирських перевезень, підприємства транспорту та споживачів транспортних послуг по-різному сприймають поняття якості. Якість у транспортній галузі є суттєвим фактором, що визначає попит на послуги. У КОНКУРЕНТНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЯКІСТЬ – важливий інструмент для утримання клієнтів, що також впливає і на продуктивність та економічні результати організації. Саме від задоволення якістю отриманої послуги переважно залежить вибір споживача на користь тієї чи іншої транспортної послуги.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Питання формування якісних послуг з перевезення пасажирів міським транспортом, що відповідають вимогам часу є актуальними як для українських підприємств, так і для підприємств країн ЄС. Зростання потреб населення в переміщеннях, вимог до комфортності послуг, що надаються, часу перебування у дорозі та нові пандемічні реалії ставлять се нові вимоги до якості послуг міського пасажирського транспорту. Основні аспекти визначення та формування системи якості послуг міського пасажирського транспорту досліджувались зарубіжними науковцями, серед яких Блудова Т., Єдіна О., Котлубай О., Могильовкіна І., Мандрик Л., Новікова А., Пашенко Ю., Плужников К., Прейгер Д., Ейтутіс Г., Ігнатенко О., Ложачевська О., Міщенко Г., Пашенко Ю., Развадовський В. та інші.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Залишаються актуальними питання формування якісних послуг перевезення пасажирів міським пасажирським транспортом, визначення критеріїв та показників оцінки системи якості надаваних послуг, а також формування ефективної системи управління якістю пасажирських перевезень в контексті забезпечення вимог сьогодення.

Постановка завдання. Мета дослідження полягає у вивченні питань формування якості транспортних послуг підприємствами пасажирського транспорту, забезпеченні конкурентних переваг транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу. Транспорт дуже часто називають життєвою силою міст та регіонів, оскільки він забезпечує потреби населення в перевезеннях, зв'язуючи між собою віддалені частини міст, тим самим сприяючи розвитку міста та регіону. Для створення прийнятної для життя середовища міста громадський та особистий транспорт повинні функціонувати доповнюючи один одного, формуючи збалансовані інтегровані системи. Однак, у багатьох містах сьогодні можна спостерігати переважання автомобілів над громадським транспортом. Збільшення кількості

індивідуального транспорту в містах спричиняє зниження швидкості руху, нерегулярність роботи громадського транспорту, збільшення забрудненості навколишнього середовища через викиди автомобілів, також спричиняють виникнення заторів, які перешкоджають доступності до пунктів призначення, особливо тих, що знаходяться на основних магістралях міста. Збільшення індивідуального автомобільного транспорту також спричиняє ряд інших проблем, таких як зменшення безпеки дорожнього руху, шум дорожнього руху та глобальне потепління. Одним із можливих шляхів вирішення проблем пов'язаних з використанням індивідуального автомобільного транспорту є зміна поведінки людей щодо їх рухливості та заохочення їх до подорожей із використанням громадського пасажирського транспорту.

Значення слова «якість» досить часто сприймається як показник досконалості товарів чи обслуговування у суспільстві, тобто як оцінка послуги або товарів. Тобто якість – це сума усіх думок щодо об'єкта. Якість послуги виражається в якісних характеристиках, а її рівень виражається через вимірне або присвоєне значення. Існує багато визначень поняття «якість». Кожен відділ чи сектор розуміє щось своє під цим терміном.

Якість транспортних послуг, що надаються пасажиром підприємствами пасажирського транспорту, є синонімом широкого спектру характеристик транспортної системи, таких як безпека, доступність, ефективність, своєчасність та багато інших. Сьогодні все більше операторів громадського транспорту та пов'язаних з ними органів у всьому світі інвестують у програми контролю якості послуг пасажирського транспорту з метою оцінки та вдосконалення таких послуг.

Якість обслуговування пасажирів в громадському країні ЄС визначається стандартами EN 13816 та EN 15140 [14, 15]. Метою цих стандартів є забезпечення та підтримка учасників процесу перевезення та забезпечення якісної роботи системи пасажирського транспорту. Зазначені стандарти покликані забезпечити порівняння вимог до якості послуг споживачами з альтернативними постачальниками, загострити увагу на необхідності забезпечення дотримання необхідних параметрів, що забезпечать якість послуг. Стандартами якості пропонується встановити якісні та кількісні параметри, як дозволять вимірювати рівень обслуговування пасажирів. Ці дані можна буде використовувати як порівняльну базу для оцінки існуючого стану пасажирського транспорту. Метою впровадження стандартів якості є створення умов для забезпечення населення високоякісними транспортними послугами, які б забезпечували потреби населення у перевезеннях.

Стандарт EN 13816 визначає вимоги, визначення, цілі та вимірюваність якості послуг пасажирського транспорту. В основі цього стандарту покладений принцип якісного обслуговування споживачів (рис. 1). Для забезпечення якості транспортних послуг важливим є підтримання взаємозв'язку та узгодження поглядів на якість як користувачів так і надавачів цих послуг та контролюючих органів. Нехтування різницею сприйняття якості сторонами процесу може призвести до протиріч у співвідношенні якості наданих послуг на думку постачальника та очікуваної якості обслуговування користувачами цих послуг.

Стандарт EN 15140 «Громадський пасажирський транспорт» визначає основні вимоги та рекомендації щодо оцінки системи якості, які рекомендуються до застосування як постачальниками послуг так і іншими учасниками процесу.

Таким чином, якість послуги визначається на таких рівнях:

- Якість послуги на яку очікують споживачі. Рівень якості може бути визначений сумарно за кількістю визначених критеріїв якості.
- Цільова якість послуги – рівень якості, яку прагне надати постачальник послуг.
- Якість послуг, що надається – це рівень послуг, досягнутий у повсякденній практиці. Рівень якості у даному випадку вимірюється за даними споживачів послуги. Для вимірювання використовуються статистичні та спостережні методи оцінки.
- Отримана якість послуг – рівень якості, який отримують, сприймають споживачі послуг. Цей критерій залежить від особистісного сприйняття споживачами отриманої послуги, їх задоволення послугою та суміжними з нею послугами.

Застосування принципів системи циклу якості для програми контролю за якістю транспортних послуг передбачає [14, 15]:

- Визначення та встановлення детальних та передбачуваних очікувань споживачів.
- Визначення життєздатної та доступної послуги з урахуванням визначених очікувань.
- Надання послуги, яка відповідає визначеним специфікаціям.
- Повідомлення результатів споживачам, коли це є необхідним.
- Вимірювання задоволеності споживачів послуг.

- Аналіз результатів та в разі необхідності внесення змін до програми.

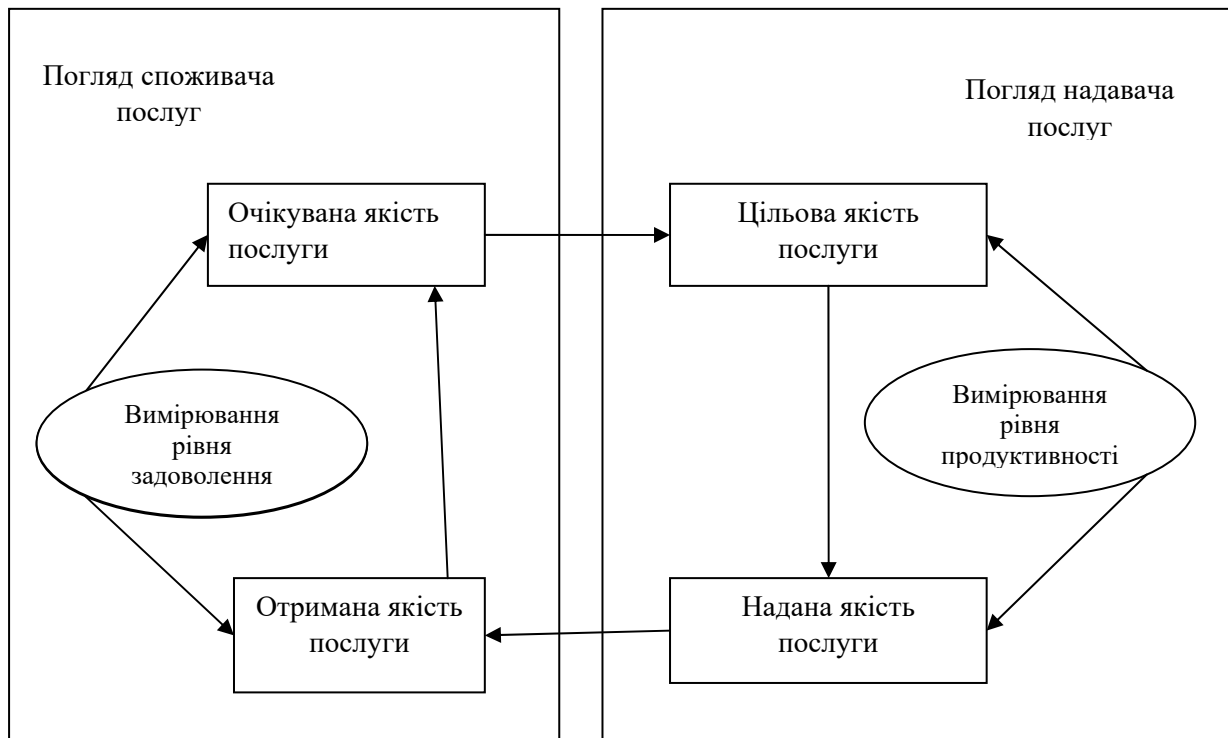


Рисунок 1 – Петля якості послуг пасажирського транспорту відповідно до стандарту EN 13816 [14, 15, 9]

Figure 1 – Service quality loop of passengers transport services according to EN 13816 [14, 15, 9]

Ключовими питаннями аналізу якості послуг громадського транспорту є виявлення важливо необхідних елементів поняття та їх відносна вагомість для споживачів (рис. 2). Уявлення пасажирів про якість громадського транспорту можуть суттєво відрізнитись від показників рівня технічного обслуговування, що застосовуються транспортними підприємствами та контролюючими органами місцевої влади. Ще одним важливим критерієм, який постійно повинен моніторитись та координуватись це забезпечення безперебійного та узгодженого функціонування усіх видів громадського транспорту, постійне розширення транспортної мережі міста. Тому потрібно постійно інтегрувати громадський пасажирський транспорту у систему місто забезпечення та підвищенню якості пасажирських перевезень.

Проведені дослідження та дискусії щодо сприйняття якості пасажирями громадського транспорту свідчать:

- якість отриманих послуг громадського транспорту є поєднанням ефекту від часу проведеного у дорозі, фактичних витрат на здійснену поїздку, відчуття комфортності та безпеки під час поїздки;
- традиційні критерії вимірювання якості послуг та задоволеність пасажирами поїздкою відрізняються один від одного;
- пасажири можуть відчувати погіршення якості послуги громадського транспорту, навіть якщо моніторинг оператора послуги засвідчує незмінність стану надання послуги та критеріїв якості;
- поінформованість щодо поліпшення якості одного з критеріїв може збільшити очікування покращення і щодо інших критеріїв, які впливають на кінцеву оцінку якості послуги;
- пунктуальність обслуговування дуже сильно впливає на задоволеність пасажирів та сприйняття пасажирами якості послуг громадського транспорту.



Рисунок 2 – Критерії забезпечення якості послуг громадським транспортом країн ЄС
 Figure 2 – Quality criteria in public passenger transport in EU

Параметри якості транспортних послуг, що відображають вимоги споживачів до них можна розділити за наступними категоріями:

- Інформативність – системне надання інформації про систему громадського пасажирського транспорту з метою своєчасного планування та здійснення поїздок.
- Доступність – доступ до пропонованої послуги з точки зору географії, часу, інтервалів руху.
- Час – питання витрат часу включаючи час підходу на зупинку транспорту та до місця призначення від зупинки і час перебування в дорозі.
- Комфортність – комфорт здійснення поїздки громадським транспортом.
- Безпека – почуття особистої безпеки споживачами під час отримання послуги.
- Вплив на навколишнє середовище – вплив на навколишнє середовище в результаті надання послуг громадським транспортом.

Основним принципом політики якості громадського пасажирського транспорту є задоволення вимог замовника, зосереджуючи увагу на дотриманні встановлених стандартів якості. Тому завдання муніципальних органів влади та транспортних служб у забезпеченні ефективного використання ресурсів та реалізації принципів транспортної політики. На основі стандартів якості повинна бути створена та функціонувати система управління якістю. Ефективне надання якісних послуг громадським транспортом вимагає запровадження контролю на всіх стадіях здійснення процесу перевезень та вдосконалювати їх у разі необхідності. Оскільки основним завданням підприємств громадського транспорту є забезпечення всіх стадій процесу перевезення пасажирів, які відповідатимуть всім встановленим стандартам якості, перевізник повинен забезпечити безпечний,

зручний, швидкий та доступний транспорт для пасажера, що забезпечить його комфортними послугами відповідної якості. Відповідно до встановлених європейських стандартів перевізник повинен забезпечувати високу якість своїх послуг з метою утримання наявних клієнтів та залучення нових пасажирів, збільшуючи попит на транспортні послуги. Також передбачається забезпечення підприємством громадського транспорту високої кваліфікації своїх працівників та високий рівень своєї інфраструктури. Тому найціннішими активами компанії є професійна кваліфікація та майстерність персоналу, з цієї причини необхідно не лише оновлювати рухомий склад та інфраструктуру підприємства, а й постійно контролювати підвищення кваліфікації та кар'єрний розвиток працівників та виконання ними критеріїв, що забезпечують якість транспортних послуг.

Оцінка задоволеності пасажирів наданими транспортними послугами базується на реалізації регулярного опитування, яке також включає оцінку якості. Цей процес реалізується відповідно до методології вимірювання наданих якісних показників послуг. Дана методологія дослідження якості замовника визначає цінність транспортної послуги за сприйняттям користувачів послуги (рис.3).



Рисунок 3 – Методологія стандарту якості громадського пасажирського транспорту
Figure 3 – Methodology of quality standards of passenger transport

Найважливішим кроком, який дозволяє оцінювачу визначити ступінь сприйняття якості послуги та визначити очікування споживачів є вибір критеріїв якості, пошук вимірюваних критеріїв якості. Наступним кроком є вибір методів оцінки якості, за допомогою яких ми можемо отримати конкретні та об'єктивні результати. На наступному етапі проводиться аналіз процедури оцінки, оцінюється вимірювання якості наданих послуг. Етап оцінки рівня послуг вимогам замовника передбачає оцінку сприйняття задоволеності та максимальної цінності задоволеності споживача, при цьому дуже часто використовується підхід багатокритеріального аналізу. Якщо рівень якості наданих послуг відповідає перспективі замовника, то здійснюється комплексна оцінка. Якщо клієнт

незадоволений рівнем якості наданих послуг, потрібно перевірити виявлене невдоволення відповідно до укладеного контракту і перевізник повинен вжити заходи щодо покращення стандартів якості.

Висновки. Транспортна стратегія країн ЄС надає перевагу перевезенню пасажирів громадським транспортом перед індивідуальним автомобільним транспортом. Оскільки це співпадає зі стратегією безпеки дорожнього руху, стабілізує вимоги автомобільного транспорту щодо дорожньої інфраструктури, а таке розширення є особливо проблематичних в населених пунктах, а також дозволяє зменшити споживання палива та знизити залежність країн ЄС від сирової нафти. Зменшення викидів у навколишнє середовище – це ще одна мета, яка досягається за рахунок зменшення споживання палива. Тому, підвищення привабливості громадського транспорту та його конкурентних переваг за допомогою покращення показників якості є одним з головних завдань. Збільшення привабливості послуг громадського транспорту дозволить зменшити використання власних автомобілів для забезпечення потреб в переміщенні. Тому не лише транспортні оператори, а й муніципальна влада зацікавлена в забезпеченні високої якості транспортних послуг. Це пропонується здійснювати за допомогою розширення та спрощення мережі громадського транспорту; модернізації інфраструктури та забезпечення комфортності поїздок за рахунок облаштування зручних місць очікування громадського транспорту, полегшення доступу до станцій; плати за проїзд.

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. Md.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. Vladislav Zitrický, Jozef Gašparík*, Lumír Pečený The methodology of rating quality standards in the regional passenger transport // <https://ideas.repec.org/a/exl/1trans/v10y2015isep59-72.html>
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.Даля. – 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 Друкер Питер Ф. Практика менеджмента / П. Ф. Друкер. – М. : : изд-во Вильямс, 2008. – 398 с.. Кучерук. – К. : ДЕДУТ, 2011. – 208 с.
14. European Committee for Standardization. EN 13816:2002. Transportation – Logistics and services – public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement. // https://ec.europa.eu/eip/ageing/standards/city/transportation/en-138162002_en
15. European Committee for Standardization. EN 15140:2006. Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality. // https://ec.europa.eu/eip/ageing/standards/city/transportation/en-151402002_en

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. Md.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. (Ucr)
8. Kryvoruchko O.M. Quality Management road transport. The thesis for the degree of Doctor of Economic Sciences. Kharkiv, 2007. (Ucr)
9. Vladislav Zitrický, Jozef Gašparík*, Lumír Pečený The methodology of rating quality standards in the regional passenger transport // <https://ideas.repec.org/a/exl/1trans/v10y2015isep59-72.html>
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. (Ucr)
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. (Ucr)
13. Kucheruk H.Yu. The quality of transport services, management, development and efficiency: monograph. K. DETUT, 2011. (Ucr)
14. European Committee for Standardization. EN 13816:2002. Transportation – Logistics and services – public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement.
15. European Committee for Standardization. EN 15140:2006. Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality.

РЕФЕРАТ

Назаренко Я.Я. Дослідження питань формування якості транспортних послуг підприємствами пасажирського транспорту країн ЄС / Я.Я. Назаренко // Вісник Національного транспортного університету. Серія «Економічні науки». Науково-технічний збірник. – К.: НТУ, 2021. – Вип. 2 (49).

В статті досліджені процеси, критерії та фактори формування якості транспортних послуг підприємствами пасажирського транспорту країн ЄС

Об'єкт дослідження – процеси, критерії та фактори формування якості транспортних послуг підприємствами пасажирського транспорту країн ЄС

Мета роботи – Мета дослідження полягає у вивченні питань формування якості транспортних послуг підприємствами пасажирського транспорту, забезпеченні конкурентних переваг транспортних послуг.

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

Громадський транспорт є критично важливою сферою життя, що гарантує мобільність населення, забезпечує доступ громадян до сфер соціальної інфраструктури, робочих місць та зон відпочинку. Динамічний розвиток міст та суспільства в цілому, неможливе без руху товарно-матеріальних потоків, мобільності населення, тобто ефективного розвитку транспортної системи міста в цілому. Основною метою функціонування пасажирського транспорту є задоволення вимог споживачів у якісних, швидких, комфортних та безпечних перевезеннях. Якість має вагомий вплив на процес формування послуг на пасажирському транспорті, оскільки організатори пасажирських перевезень, підприємства транспорту та споживачів транспортних послуг по-різному сприймають

поняття якості. Саме від задоволення якістю отриманої послуги переважно залежить вибір споживача на користь тієї чи іншої транспортної послуги.

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.

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. Research of quality formation of transport services by passenger transport enterprises of EU. Visnyk of the National Transport University. Series «Economic sciences». Scientific and Technical Collection. – K.: NTU, 2021. – Issue 2 (49).

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. Исследование вопросов формирования качества транспортных услуг предприятиями пассажирского транспорта стран ЕС. / Я.Я. Назаренко // Вестник Национального транспортного университета. Серия «Экономические науки». Научно-технический сборник. – К.: НТУ, 2021. – Вып. 2 (49).

В статье исследованы процессы, критерии и факторы формирования качества транспортных услуг предприятиями пассажирского транспорта стран ЕС.

Объект исследования – процессы, критерии и факторы формирования качества транспортных услуг предприятиями пассажирского транспорта стран ЕС.

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.

Общественный транспорт является важной сферой жизни, которая гарантирует социальную мобильность населения, обеспечивая доступ граждан к сфере социальной инфраструктуры, рабочих мест и зон отдыха. Динамическое развитие городов и общества в целом, невозможно без движения товарно-материальных потоков, мобильности населения, то есть эффективного развития транспортной системы города в целом. Основной целью функционирования пассажирского транспорта является удовлетворение требований пассажиров качественных, быстрых и безопасных перевозок. Качество имеет существенное влияние на процесс формирования услуг пассажирского транспорта, поскольку организаторы пассажирских перевозок, предприятия транспорта и потребители транспортных услуг по-разному воспринимают понятие качества. Именно от удовлетворения качеством услуг зависит выбор потребителем той или иной транспортной услуги.

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

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

АВТОРИ:

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 Iaroslava 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.

АВТОРЫ:

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:

Лук'яненко І. Г., доктор економічних наук, професор, Національний університет «Києво-Могилянська академія», професор кафедри фінансів, м. Київ, Україна

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

REVIEWER:

Luk`ianenko I.G, D Ph.D., Economics (Dr.), professor, National University "Kyiv-Mogyla Academy", Kyiv, Ukraine

Bazylyuk A.V., Ph.D., Economics (Dr.), professor, National Transport University, professor department of finances, account and audit, Kyiv, Ukraine.