

Якість транспортних послуг – критерій ефективного обслуговування споживачів.

Залізничний транспорт є складовою частиною транспортно-дорожнього комплексу. З точки зору такого підходу до транспорту велика увага приділяється всьому перевізному процесу починаючи від вантажовідправника до вантажоодержувача, включаючи операції на завантаження, розвантаження, зберігання, переробку вантажів, надання достовірної інформації тощо.

Головна мета господарської та комерційної діяльності більшості транспортних підприємств і організацій – це всебічне вивчення, аналіз та, як наслідок, задоволення постійно зростаючого попиту споживачів у всіх видах транспортних послуг. Характерною рисою їх роботи в нових умовах конкуренції на ринку є розробка політики комплексного вирішення транспортних та поєднаних з ними проблем, які розглядаються на новому рівні.

На сьогодні вантажоперевізники визначають вимоги до виконавців транспортних послуг, головними з яких є: своєчасне відправлення вантажів та виконання терміну доставки.

Нові економічні умови, зростаюча конкуренція між підприємствами потребують вивчення передового досвіду формування і функціонування ринку транспортних послуг.

До транспортних послуг відносяться всі види праці залізничників, які безпосередньо не ведуть до змін форм матерії і створюють додаткову вартість, що носить суспільно-корисний характер у діяльності різних галузей та господарств.

Послуги транспорту є підвидом основної діяльності транспорту та спрямовуються на задоволення потреб споживачів з підготовкою та здійсненням перевізного процесу [6, с. 46-47].

Залізничний транспорт виконує наступні види послуг: перевезення вантажів та пасажирів; вантажно-розвантажувальні роботи; зберігання вантажів; оренда перевізних засобів тощо.

Наявність різноманітних послуг пояснюється такими особливостями діяльності залізничного транспорту по їх наданню як: послуги транспорту не можна накопичувати; реалізується сам процес перевезень; транспортні послуги починають та закінчують всі процеси виробництва; послуги транспорту визначаються споживчою вартістю, яку визначають у певний час, у конкретному місці та напрямку.

Одним із основних факторів, що характеризують діяльність будь-якої фірми, є якість її продукції чи послуг. На ринку транспортних послуг спостерігається тенденція постійно зростаючих вимог із боку споживачів до більш високого рівня якості. Тому, щоб досягти стійкого функціонування економіки країни необхідно постійно підвищувати якість наданих послуг.

Діяльність транспортних підприємств повинна забезпечувати дотримання повних вимог клієнтів із якнайменшими витратами. Для оцінювання ефективності якості наданих послуг не існує чітко визначених кількісних методів, головними визначниками можуть бути: дотримання терміну виконання; відповідальність; відсутність ризиків; взаєморозуміння між продавцями та покупцями. Клієнт готовий здійснювати відповідні витрати, якщо робота транспортних підприємств забезпечує: терміни доставки вантажів – мінімальні, повне збереження вантажу, зручність операцій при відправленні та одержанні вантажів, “прозора” тарифна політика та враховуються побажання щодо умов перевезення та зберігання вантажів.

Споживач оцінює якість фактично наданих йому послуг з очікуваною, яка базується на параметрах: інформація, яку передають споживачі один одному; особисті потреби клієнтури; послуги, які отримали споживачі в минулому; повідомлення засобів масової інформації.

Значення транспортних послуг з розвитком економіки зростає. Попит на послуги транспорту залежить від розвитку різних видів транспорту на даному напрямку, рівня їх тарифів, асортименту та якості послуг. На ринку транспортних послуг виділяють дві групи покупців послуг транспортних компаній. Перша - надає перевагу термінам та інтенсивності перевезень вантажів, повноті виконання замовлення, друга – зв'язкам з поставниками, умовам замовлення та якості функціонування комунікаційної мережі.

Якість – це сукупність властивостей та характеристик послуги, які забезпечують задоволення потреб клієнтів за допомогою головних параметрів, серед яких: період часу від отримання заявки на перевезення до закінчення перевезення вантажу; рівень тарифів та інших витрат на обслуговування; повне виконання замовлення клієнта; переробка вантажів на складі; виконання пакетних та контейнерних перевезень [6, с. 52].

Стандарт ISO 9000:2000 визначає систему якості як організаційну структуру за процедурами, процесами та ресурсами, які необхідні для здійснення адміністративного управління якістю. Функціонування даної системи можливе при умові забезпечення: відповідного сприйняття, розуміння персоналом системи; наявності необхідних ресурсів для її здійснення; запропонованих послуг, що задовольняють запити та побажання клієнтури; максимального зменшення впливу на оточуюче середовище; передбачення негативних наслідків, вчасної їх ліквідації [5].

Такий підхід до перевізного процесу викликав необхідність створення Українського державного центру транспортного сервісу “Ліски”.

Мета створення Центру – якісне та повне забезпечення попиту клієнтури на перевезення вантажів, здійснюючи комплексно-експедиторське обслуговування вантажів клієнтів з доставкою за схемою “від дверей до дверей” по території країн СНД, Балтії, Європи. Транспортна політика фірми

вирішує питання по наданню послуг, які спрямовано на комплексне здійснення транспортного процесу. Це означає, що організація кількості та термінів доставки планується разом із наданням додаткових послуг клієнтам. Центр лідирує серед транспортних компаній, які здійснюють перевезення вантажів у контейнерах, здійснюючи основні види діяльності: перевезення вантажів в універсальних контейнерах, рефрижераторних і танк-контейнерах; експедирування транзитних і експортно-імпортних вантажів залізничним транспортом; надання юридичним та фізичним особам універсальних контейнерів для здійснення перевізних операцій залізничним транспортом; організація маршрутних контейнерних поїздів “Одеса-Москва-Одеса”, “Стамбул-Миколаїв-Москва”, “Гамбург-Київ-Гамбург”, “Стамбул-Миколаїв-Держави СНД”, “Чардаш”, “Будапешт-Чоп-Москва”.

“Ліски” надають також послуги, які безпосередньо пов’язані із організацією перевізного процесу, а саме: послуги митних брокерів, оформлення вантажних та митних документів, консультації з питань митного оформлення; зберігання швидкопсувних вантажів; страхування вантажів; виконання навантажувальних робіт з наступною доставкою вантажів автомобільним транспортом “від дверей до дверей” по території України; складування та зберігання різних вантажів, безпосередньо в контейнерах, на митно-ліцензійному складі; ремонт та реалізація контейнерів та ін. [1, 2].

Центр приділяє значну увагу високій якості обслуговування вантажоперевізників, орієнтується на скорочення термінів та ризиків під час доставки вантажу. Практичний досвід Центру, що взяв на озброєння комплексну систему обслуговування, показує, що політика додаткових послуг, які не пов’язані безпосередньо з перевезеннями, має велике значення та дає позитивні результати. Центр підвищує потенціал залученої клієнтури, збільшує прибуток, прискорює використання більш прогресивних транспортних технологій і покращує обслуговування споживачів, які знаходяться в постійному контакті з перевізником, а також закріплює своє положення на ринку транспортних послуг.

“Ліски” надають послуги за будь-якими транспортно-експедиторськими операціями: беруть на себе функції по виконанню митних формальностей, відповідають за збереження вантажів під час перевезення, гарантують їх доставку необхідною швидкістю тощо.

Особливе місце в транспортній діяльності Центру займають інтермодальні перевезення, які пред’являють високі вимоги до рівня професіоналізму працівників, що забезпечують взаємодію з перевізниками та іншими суб’єктами транспортного ринку. Ключовими факторами успіху роботи на цьому напрямку є: забезпечення високої якості обслуговування клієнтів, широкий асортимент наданих транспортних послуг, розвиток та масштабність інфраструктури, формування фірмового стилю. Саме бажання запропонувати клієнтурі

відправити вантаж з найменшими витратами, високою надійністю, і як наслідок, з кращим обслуговуванням та складністю транспортного продукту (перевезення з досить великим набором додаткових послуг), і визначає актуальність створення сервісних центрів [3, с. 244].

Робота транспортних підприємств по наданню якісних транспортних послуг ґрунтується на особливостях транспортного обслуговування: при виборі певної послуги слід розглянути всі альтернативні варіанти; у договорі повинно бути чітко обговорено вимоги та потреби клієнтів; всі види наданих послуг обов'язково вивчаються маркетинговими службами; обов'язкові елементи, які входять до якісних та кількісних характеристик послуг: безпека, надійність, економічна складова, екологічність тощо.

Критерієм оцінки ефективності діяльності транспортних підприємств повинно бути поєднання рентабельності галузі (прибутку) з високою якістю транспортного обслуговування. Найбільш значними характеристиками при оцінюванні якості наданих послуг є наступні: надійність (забезпечення гарантій виконання послуги точно в строк); відповідальність (бажання і готовність персоналу в наданні послуг); закінченість (наявність навиків та необхідних знань персоналу при виконанні технологічного процесу по наданню послуг); доступність (легкість встановлення контактів); безпека (відсутність ризиків та недовіри з боку споживачів послуг, а також забезпечення пожежної, екологічної, санітарно-епідеміологічної і ін. видів безпеки); ввічливість (люб'язність, коректність персоналу); взаєморозуміння; середовище (інтер'єр, обладнання, зовнішній вигляд персоналу, відношення до людей) тощо. [4].

Оцінку якості наданих послуг визначають, порівнюючи її з фактичними величинами і характеристиками, і при умові їх співпадання, якість послуг вважається задовільною.

Процеси реструктуризації, які здійснюють на залізничному транспорті, супроводжуються створенням суб'єктів господарської діяльності по наданню транспортних послуг. Проте їх поява не гарантує підвищення якості транспортних послуг, безпечної роботи при конкуренції. З досвіду зарубіжних країн способом ефективного виконання додаткових послуг є їх сертифікація. Вантажовідправники та вантажоодержувачі зацікавлені в наданні їм інформації про якість послуг, які можна отримати на основі даних про сертифікацію. Сьогодні існує багато відомчих, галузевих систем сертифікації транспортних послуг, які з одного боку створюють високопрофесійне середовище спеціалістів-експертів, а з іншого не повністю відповідають вимогам сертифікації, зокрема, незалежності.

Покупці транспортних послуг часто здійснюють операції з компаніями, у яких немає відповідних сертифікатів про відповідність їх комерційної діяльності та вимагають надання їм таких послуг при перевезеннях, які б відповідали стандартам якості ІСО.

У сфері здійснення транспортних послуг повинен діяти єдиний сертифікат відповідності, який буде доказом якісної роботи транспортної компанії, агентства, організацій, особливо при здійсненні змішаних сполучень з участю декількох видів транспорту. На початковому етапі цю проблему можна вирішити шляхом координації та взаємодії систем сертифікації та оформлення єдиного сертифіката відповідності, з визнанням сертифікатів, які видані іншими системами.

При умові такої взаємодії з'явиться можливість підвищити статус сертифіката відповідності на українському ринку транспортних послуг, і як наслідок, визнання його на міжнародному рівні. Тоді розуміння "якості" при перевезеннях буде мати наступне розуміння: якість – це зосередження уваги на вимогах споживачів; якість – це повна відсутність дефектів ("нуль дефектів"); якість – це мислення, яке має організація – керівники, середній персонал, робітники; якість – це спроба виконувати дії таким чином, як це повинно бути, а не просто краще.

Таким чином, ринок транспортних послуг вимагає комплексного використання рекомендаційних заходів підвищення якості транспортної продукції:

виробничо-технічні: використання сучасної виробничої техніки і технологій, комплектуючих складових, модернізація рухомого складу; організаційні: вдосконалення системи організації виробництва, методів праці, підвищення кваліфікації кадрів; економічні: вдосконалення прогнозування і планування якості, надання високоякісних перевізних послуг; соціальні: кадрова політика, умови та мотивація праці тощо.