



УДК 656.076.

**DISCLOSURE OF THE MECHANISM OF PROVISION AND QUALITY
MANAGEMENT OF TRANSPORT SERVICES****РОЗКРИТТЯ МЕХАНІЗМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ****Viktorova P. / Вікторова П.***master/magistr***Zaharenko N./ Захаренко Н.***Candidate of Engineering Sciences, Docent/к.е.н., доцент***Лямзін А. /Лямзін А.***Candidate of Engineering Sciences, Docent/к.т.н., доцент**Pryazovskyi State Technical University (PSTU), Mariupol , 7, 87555**Приазовський державний технічний університет,**Маріуполь, вул. Університетська, 7, 87555*

Анотація. В роботі розглядається рішення проблеми підвищення рівня якості обслуговування споживачів послуг транспорту в ринкових умовах тісно пов'язується з проблемою якості послуг. Тільки високий рівень якості обслуговування може забезпечити надійний ринок збуту для послуг підприємств транспорту. Високий рівень якості та ефективності обслуговування повинні підкріплюватися відповідним рівнем матеріально-технічного забезпечення, включаючи розвинену систему складських і контейнерних терміналів, сучасну вантажно-розвантажувальну техніку, комп'ютерні засоби інформатики і управління. Проектування прогресивної технології та організації перевезень вантажів видається важким комплексним завданням, від правильного вирішення якої значною мірою залежать показники роботи підприємств. В результаті проектування для заданих умов повинна бути обрана високопродуктивна і економічна схема механізації, визначені необхідні технічні та трудові ресурси, розроблена технологія вантажно-розвантажувальних робіт, розраховані техніко-економічні показники. Для найбільш оптимальної транспортування вантажів необхідно повністю знати всі тонкощі перевезення конкретних найменувань вантажів, володіти сучасною матеріально-технічною базою та кваліфікованими співробітниками.

Ключевые слова: *якість транспортних послуг, природи небереження вантаж, небереження вантаж.*

Вступ.

Для визначення стратегії перевезень крім відомостей про види транспорту, які можуть бути використані, необхідний аналіз видів вантажу, що утворює матеріальний потік, що підлягає транспортуванню.

З точки зору транспортування, вантаж - це той чи інший продукт (сировина, матеріал, напівфабрикат, комплектуючий виріб), який прийнятий транспортом до перевезення. Вантаж вважається у транспортабельному стані, якщо знаходиться в необхідній кондиції, упакований і промаркований у відповідності з діючими правилами.

Зміна кондиції вантажу під час транспортування тягне за собою збитки, тому особливо актуально своєчасно виявити ті чинники, які надають на вантаж негативний вплив, і по можливості мінімізувати цей вплив.

Нерідкі випадки, коли провину за виниклі збитки покладають не на того, хто дійсно винен. Простіше перекласти провину на того, у кого виявлено зниження кондиції товару. Як правило, відповідальність покладається на



перевізника, і при цьому перевізник часто несе необґрунтовані збитків. Хоча справжня причина зниження кондиції вантажу може укладатися зовсім в іншому - наприклад, в форс-мажорних обставинах, що виникли при транспортуванні або в технології виробництва товару, і, нарешті, в транспортабельності вантажу. Джерело: [1]

Загальний текст

Важливим показником якості вантажних перевезень автомобільним транспортом є збереження вантажу, що обумовлено нормативною базою як обов'язок перевізника. На практиці випадки **незбереження вантажу** мають достатній рівень поширеності. Це справляє негативний економічний вплив на перевізника і негативно впливає на інтереси клієнтів користуються перевезенням. Важливим аспектом вивчення проблеми збереження вантажу є дослідження природи незбереження. Розуміння природи перевезень компаніями з позиції їх діяльності та незбереження вантажу дозволить виявити основні фактори, які впливають на вантаж з точки зору його збереження (табл.1.1.)

Незбереження вантажу - зміна вантажем своїх якісних і кількісних ознак. Випадки незбереження вантажу тягнуть економічно несприятливі наслідки для учасників перевізного процесу, в рамках договору перевезення або організації перевезення. Для уникнення випадків незбереження вантажу можливо при визначенні та зниженні рівня впливу чинників незбереження. Однак на даний момент часу природа незбереження вантажу не описана, що має на увазі актуальність визначення факторів і створення класифікації незбереження вантажу. Значну частину втрат вантажів можна скоротити за рахунок широкого впровадження організаційних заходів. Розуміння природи незбереження вантажу дозволить раціональним шляхом використовувати методи, засоби і методи, створені задля підвищення рівня збереження вантажу і безпеки перевезення.

Табл. 1.1

Характеристика природи перевезень компаніями з позиції їх діяльності

Рівень надання логістичних послуг	Характеристика діяльності	Роль функції «перевезення» в діяльності компанії
1PL	Компанії-виробники. Здійснюють логістичну діяльність власними силами	Допоміжна (другорядна). Забезпечує просування виготовленої продукції до споживачів
2PL	Транспортні та транспортно-експедиторські підприємства	Ключова. Становить основну операційну діяльність
3PL	Надання комплексних логістичних послуг. Компанії мають утримувати парк транспортних засобів, складські площі, здійснювати управління з використанням інформаційної системи	Одна з ключових наряду з функцією зберігання та операцій, пов'язаних з формуванням партій
4PL	Компанія-інтегратор ланцюга постачань. Окрім надання комплексних логістичних послуг здійснює загальне управління	Одна з ключових наряду з функцією зберігання та операцій, пов'язаних з формуванням партій, а також консультаційними послугами
5PL	Віртуальні підприємства, що реалізують та здійснюють контроль за логістичними функціями на базі єдиної інформаційної платформи в режимі реального часу	Не визначена



В якості прикладу наведемо схему управління автотранспортним підприємством, що тим чи іншим чином впливає на систему забезпечення якості перевезень (рис.1.1)

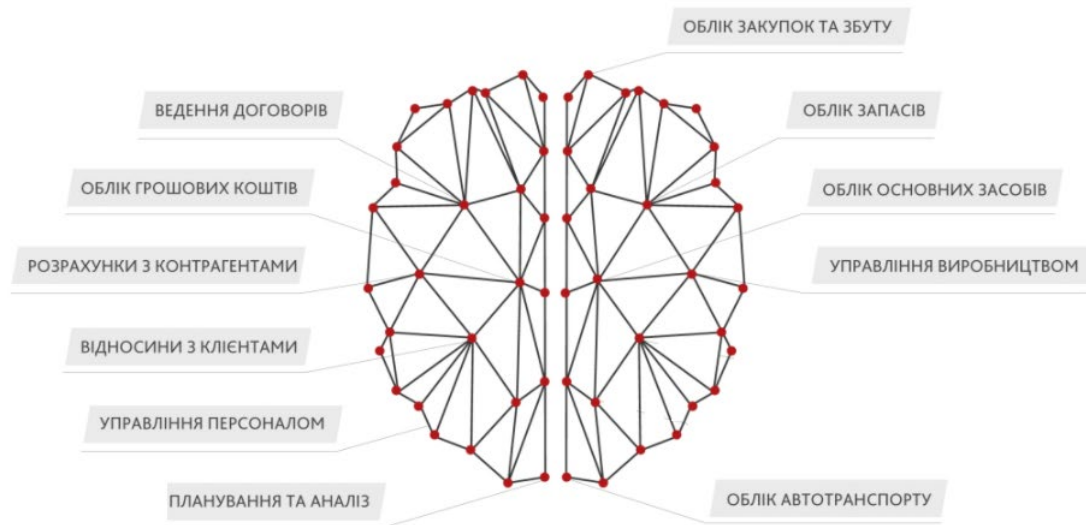


Рис. 1.1 – Система забезпечення якості перевезень

На етапі процесу перевезення фактори, що впливають на збереження вантажу, можна умовно розділити на дві групи:

- вплив зовнішнього середовища;
- суб'єктивно-спрямовані дії осіб, що беруть участь в процесі перевезення.

Суті впливу зовнішнього середовища визначають:

Природний вплив. Дія природних сил відбувається в незалежності від людини, і робить згубний вплив на вантаж і в деяких випадках на транспортний засіб і екіпаж. До природного впливу відносяться: метеорологічне стан, стихійні явища. Метеорологічне стан - сукупність кліматичних факторів (температура, вологість, тиск, швидкість і напрям вітру, кількість і розмір опадів) відображають природні процеси. Стихійні явища-вплив природних сил, дія яких, як правило, не підпорядковується людині.

Механічні дії. Являють собою дію матеріально-матеріальних предметів (об'єктів) на об'єкт перевезення (вантаж), що приводить до зміни його стану. У більшості випадків таким впливом є ДТП. Також механічний вплив може виникати між складовими одиницями вантажу через вібраційних впливів, яке на практиці усувається за допомогою процедури кріплення.

Соціальний вплив. Являють собою неправомірні дії людини, що призводить до пошкодження або втрати товару. Такий вплив носить злочинний характер, так як особи, що здійснюють вплив, не беруть участі в перевізному процесі. На практиці даний вплив є істотним ризиком для учасників процесу.

Політичний вплив. Являють собою зовнішні впливи країни або суб'єкта країни, і виражаються в діях на державному рівні у вигляді заборон руху, військових дій, політичних, революційних бунтах.

Дорожній вплив. Дорожні впливи схожі з механічними. Різниця полягає у визначенні джерела впливу. В даному випадку джерелом впливів є дорога. Категорія і стан доріг визначає вібраційні впливи на вантаж, а відстань



перевезення їх тривалість.

Суб'єктивно-спрямовані дії осіб, що беруть участь в даному процесі

В даному випадку мова йде про водія або осіб екіпажу. На практиці поширені випадки збитків вантажу, в результаті крадіжки складових одиниць вантажу або вантажу в цілому, що несе злочинний характер. Так само в процесі перевезення несприятливий вплив на вантаж може виникати в процесі управління транспортним засобом, а саме: порушення правил дорожнього руху; недбалість в управлінні транспортним засобом; махінації з вантажем.

Технічні несправності АТС

Являють собою випадки, що призводять до події не збереження вантажу через поломку транспортного засобу або обладнання.

Різноманіття подій незбереження вантажу, її зв'язок з якістю перевезень обумовлює необхідність класифікації її причин. Правильний вибір класифікаційних ознак має важливе наукове і практичне значення.

З практики випадків незбереження вантажу виділяються наступні підстави класифікації причин незбереження вантажу: характер, суб'єктивний ознака, джерело виникнення, вид, тип, детермінант.

1. За характером:

- Форс мажор. Події розвивалися без можливості перевізника їх передбачити і запобігти;
- Чи не форс-мажор. Події, які залежали від перевізника, тобто вони піддавалися впливу з боку перевізника.

2. По виду:

- Псування (загибель). Завдані збитки без можливості відновлення (ремонт, заміна складових елементів);
- Пошкодження. Завдані збитки з можливістю відновлення;
- Втрата (недостача). Відсутності кількості вантажу.

3. За суб'єктивною ознакою:

- Особа учасник перевезення (водій, диспетчер тощо). Подія пов'язано з участю особи безпосередньо пов'язаного з перевезенням;
- Третя особа. Подія пов'язано з участю особи незв'язаного з перевезенням;
- Без участі осіб. Відсутність участі суб'єктів.

4. За джерелом:

- Зовнішній. Джерелом виступає зовнішнє середовище - це природне, механічне, соціальне, політичне, дорожнє вплив;
- Внутрішній. Джерелом виступає транспортний засіб, водій, вантаж.

5. За процесуального детермінанту:

- На етапі вантажно-розвантажувальних заходів. Причина виникнення події визначена як фактор поза перевезення;
- На етапі перевезення. Причина виникнення події визначена як фактор перевезення.

6. За типом:

- Простий. Подія сталася внаслідок певної причини;
- Складне. Подія сталася внаслідок ряду причин.



Висновки.

На базі проведеного аналізу необхідно підкреслити наявність наступного чинника, що впливає формування якісної оцінки і транспортних послуг, а саме: з точки зору транспортування, вантаж - це той чи інший продукт (сировина, матеріал, напівфабрикат, комплектуючий виріб), який прийнятий транспортом до перевезення. Вантаж вважається у транспортабельному стані, якщо знаходиться в необхідній кондиції, упакований і промаркований у відповідності з діючими правилами. Зміна кондиції вантажу під час транспортування тягне за собою збитки, тому особливо актуально своєчасно виявити ті складові чинника, які надають на вантаж негативний вплив, і по можливості мінімізувати цей вплив.

Література:

1. Ейтутіс Д.Г. Комплексна економічна оцінка заходів з підвищення якості перевезень вантажів // Залізничний транспорт України, 2008. – №2. – С. 70 - 72.

***Abstract.** The paper considers the solution of the problem of improving the quality of service to consumers of transport services in market conditions is closely related to the problem of service quality. Only a high level of service quality can provide a reliable market for the services of transport companies. The high level of quality and efficiency of service should be supported by the corresponding level of logistical support, including the developed system of warehouse and container terminals, modern loading and unloading equipment, computer means of informatics and management. The design of advanced technology and organization of cargo transportation seems to be a difficult complex task, the correct solution of which largely depends on the performance of enterprises. As a result of designing for the set conditions the highly productive and economic scheme of mechanization should be chosen, necessary technical and labor resources are defined, technology of loading and unloading works is developed, technical and economic indicators are calculated. For the most optimal transportation of goods, it is necessary to fully know all the intricacies of transportation of specific items of goods, have a modern material and technical base and qualified staff.*

***Key words:** quality of transport services, the nature of non-preservation of cargo, non-preservation of cargo.*

Статья отправлена: 16.11.2020 г.

© Вікторова П.

© Захаренко С.

© Лямзін А.