

складу, що працює у відриві від баз обслуговування, а також для спецмашин, у яких погіршення тягово-швидкісних властивостей може призвести до втрат людських життів (автомобілі швидкої допомоги, пожежні, рятувальні, а також рухомий склад збройних сил і силових структур).

Кіндрацький Богдан Ілліч, д.т.н., професор, Національний університет «Львівська політехніка», bkindr@polynet.lviv.ua
Кіндрацька Галина Іванівна, к.е.н., доцент, Національний університет «Львівська політехніка», halyna.i.kindratska@lpnu.ua

ПРОБЛЕМАТИКА ЯКОСТІ В ОЦІНЮВАННІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Один з основних напрямів господарської діяльності транспортних підприємств – удосконалення системи управління якістю надання послуг відповідно до вимог законодавчо-нормативних документів і міжнародних стандартів якості. Вони є також важливим елементом суспільних відносин і економіки України.

Варто зазначити, що, незважаючи на широке використання терміну транспортні послуги, у вітчизняному законодавстві визначено лише поняття послуг, які надають певні види транспорту. Зокрема, в Законі України «Про автомобільний транспорт» наведено визначення послуги, як перевезення пасажирів чи вантажів транспортними засобами на договірних умовах із замовником послуги за плату. Водночас законодавство України не містить узагальненого поняття транспортної послуги чи договору про надання транспортних послуг. Відповідно дифініція «транспортні послуги» та особливості їх надання є об'єктом дослідження багатьох вітчизняних науковців, які здебільшого трактують цю послугу як певну діяльність, яка забезпечує перевезення та/або здійснення інших допоміжних дій для переміщення пасажирів, багажів, вантажів.

Надання транспортної послуги істотно відрізняються від реалізації вироблених продуктів чи виконання робіт. Транспортна послуга відбувається в той же час, що і її «споживання» клієнтом (особою чи підприємством), і перестає існувати відразу після її реалізації. Поліпшити якість наданої транспортної послуги після її реалізації не можливо, як і контролювати якість транспортної послуги перед наданням її клієнту. Відповідно, надзвичайно важливим є забезпечення високої якості транспортної послуги безпосередньо в процесі її реалізації.

Не менш актуальним для забезпечення якості транспортних послуг, зокрема для повнішого задоволення потреб громадян, підвищення безпеки дорожнього руху, посилення конкуренції серед транспортних підприємств, є визначення процедури формування системи управління якістю послуг, в основі якої має бути механізм оцінювання якості транспортної послуги.

Для оцінювання якості транспортних послуг складно застосувати відомі кількісні методи, а потрібно розробляти моделі і методи, які б давали можливість врахувати вимоги різних учасників транспортного процесу: перевізників, споживачів, незалежних оцінювачів та регуляторів.

На якість надання послуг транспортним підприємством впливають фактори зовнішнього середовища, які можна розділити на дві групи: макрооточення і мезооточення. До макрооточення належать фактори, які не мають специфічного впливу на конкретне транспортне підприємство, однак рівень впливу на якість надання послуг досить істотний. До таких факторів належать демографічні, економічні, технологічні, правові тощо. Фактори мезооточення, які впливають на якість надання транспортних послуг, характеризують здатність транспортного підприємства реалізувати свої переваги на ринку в конкурентній боротьбі з прямими конкурентами, врахувати у своїй діяльності загрози появи потенційних конкурентів або нових транспортних послуг, а також вплив клієнтів і постачальників.

Істотний вплив на якість транспортних послуг, які надає конкретне підприємство, мають такі фактори, які можуть бути як джерелом переваг, так і загроз, зокрема: невідповідна кваліфікація персоналу, велика інтенсивність транспортного потоку, поганий стан транспортної інфраструктури, відсутність моніторингу розташування вантажів, недостатній рівень контролю, невідповідність упакування (здебільшого стосується перевезень вантажів), дорожні випадки, крадіжки, перевантаження транспортного засобу тощо.

Особливістю оцінювання якості транспортних послуг є те, що споживач визначає рівень якості послуг за особистим сприйняттям: оцінює всі елементи послуги як єдине ціле, хоча при цьому недоліки надання послуги впливають на результат оцінювання особливо істотно. Водночас для споживача внутрішня організація процесу надання транспортної послуги не є важливою.

Споживач може оцінювати якість транспортної послуги за різними критеріями, зокрема, за вартістю перевезення, безпечністю, регулярністю, пунктуальністю, швидкістю, надійністю. Він може оцінювати якість перевезення пасажирів і за іншими додатковими критеріями, наприклад, наявністю послуг резервування і можливістю їхньої зміни; швидкістю й зручністю пересадки з одного виду транспорту на інший тощо.

Останнім часом на сприйняття споживачем якості транспортних послуг впливає спосіб надання інформації клієнту, а саме: друкована рекламна інформація, наявність інтернет-сторінки перевізника, безплатні інформаційні лінії, візуальні інформаційні засоби в пунктах зв'язку і транспорті з можливістю швидкої зміни інформації, інтегровані інтермодальні системи та ін.

Підсумовуючи наведене вище, механізм оцінювання якості транспортних послуг, на нашу думку, має ґрунтуватися на системі основних критеріїв, які мають найповніше враховувати вплив макро- і мезооточення, а також внутрішнього середовища транспортного підприємства. Постійний моніторинг якості транспортних послуг і дотримання міжнародних норм управління якістю

[1, 2] є основою забезпечення їх високого рівня. У доповіді запропонований алгоритм і методика багатокритеріального оцінювання якості надання транспортних послуг з метою їх коригування відповідно до вимог різних зацікавлених груп.

Література

1. ДСТУ ISO 10004:2013 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання (ISO 10004:2012, IDT).
2. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT).

Клец Дмитро Михайлович, професор, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, hefer64@ukr.net

Назаров Олександр Іванович, доцент, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, hefer64@ukr.net

Шпинда Євгеній Михайлович, аспірант, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, hefer64@ukr.net

Лях Максим Сергійович, магістр, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, s2000sv@gmail.com

Нижник Максим Олександрович, магістр, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, valikvk95@ukr.net

ПОКРАЩЕННЯ ГАЛЬМІВНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ ЛЕГКОВИХ АВТОМОБІЛІВ ІЗ ВРАХУВАННЯМ ЕКСПЛУАТАЦІЙНИХ УМОВ

Стрімкий ріст парку експлуатованих легкових автомобілів на території України, котрий за станом на 2018 р. налічує близько 6,9 млн. одиниць, серед яких обладнані виключно АБС становлять 19%, не обладнані АБС 4%, а також прогнозоване зростання інтенсивності й швидкості руху, вимагає посилення вимог до безпеки їх використання [1].

Вимогами діючих як міжнародних, так і національних стандартів, як необхідного критерію оцінки безпеки використання експлуатованого легкового автомобіля, є забезпечення ефективності та стабільності функціонування всіх елементів його гальмівної системи при екстрених гальмуваннях.

У відомих літературних джерелах [2] вказується, що фактори, які викликають зміну показників гальмівних властивостей легкових автомобілів, носять випадковий характер і визначаються їх конструктивними та експлуатаційними факторами. Найбільш важливими з них є значення коефіцієнта зчеплення шини з опорною поверхнею дороги, коефіцієнта розподілу гальмівних сил, положення центру мас і метацентру автомобіля, величина нормальних реакцій на колесах при гальмуванні в експлуатаційних умовах, особливості конструкції їх гальмівних систем.

При оцінці ефективності гальмування легкового автомобіля класично приймалися допущення, при яких не враховувалася дія експлуатаційних умов та зміна геометрії поверхонь тертя гальмівних механізмів. Розрахунок