

МЕТОДИ РОЗРАХУНКУ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ

Москвіченко І.М., Стаднік В.Г.

Одеський національний морський університет

У статті розглядаються різні підходи до оцінки якості послуг транспортних підприємств і визначення шляхів його підвищення. Було проаналізовано і порівняно методи розрахунку якості транспортно-експедиторського обслуговування. Дійшли висновку, що аналіз якості окремих одиничних показників не вирішує задачу оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування (ТЕО). Тому був визначений інтегральний (комплексний) показник якості транспортної продукції по двох варіантах доставки вантажу різними видами транспорту.

Ключові слова: якість, конкурентоспроможність, транспортні послуги, перевезення, методи, експедитор.

Постановка проблеми. Актуальність розробки нових підходів щодо вдосконалення системи транспортно-експедиторського обслуговування зовнішньоекономічної діяльності підприємств, науково-методичних аспектів управління ефективністю експедиторських компаній обумовлена економічною доцільністю розширення експорту транспортних послуг та розвитку зовнішньої торгівлі в цілому.

Сьогодні в Україні більш ніж 80% перевезень на усіх різновидах транспорту здійснюється шляхом безпосередньої участі міжнародних експедиторів. Транспортно-експедиторська діяльність виконує посередницькі функції між експортером і імпортером, чим дуже спрощує здійснення зовнішньоторговельних операцій. Транспортно-експедиторські послуги надаються замовнику при експорті з України, імпорті в Україну, транзиту по території України, або іншими державами, а також при перевезеннях по території України.

Тому, експедитори – це не тільки посередники між власниками вантажів і перевізниками, вони ведуть активну маркетингову працю на ринках транспортних послуг, приймають участь у підготовці вантажів до перевезень, супроводжують їх на шляху транспортування, забезпечують вимоги відправників відносно доставки вантажів від пункту призначення до місця прибуття, виконують функції операторів при здійсненні міжнародних перевезень.

Перевезення, незалежно від виду транспорту, може суттєво впливати на зміну кінцевої вартості товару. Тому важливо забезпечити перевезення за безпечним маршрутом, з якісним сервісним обслуговуванням і при найменших витратах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зарубіжними і вітчизняними ученими і фахівцями рекомендуються різні підходи до оцінки якості послуг транспортних підприємств і визначення шляхів його підвищення [1, 2, 3]. Розглянемо їх. Найбільш простий метод полягає в оцінці якості транспортно-експедиторських послуг (ТЕП) шляхом розрахунку питомої ваги заявок на обслуговування, виконаних без претензій в загальному об'ємі заявок. Проте це метод обмежений, і не дозволяє вирішувати поставлених при оцінці якості ТЕО завдань.

Так само для оцінки якості може застосовуватися вартісний метод. [3]. Він пропонує визначення якості ТЕП шляхом обліку збитку клієнтури від недостатньо якісного обслуговування, а також сумарного внутранспортного ефекту. До внутранспортного ефекту відноситься: скорочення втрат вантажів, що перевозяться, прискорення доставки вантажів, скорочення витрат на виробництво втраченої продукції, скорочення витрат на тару і так далі.

При цьому інтегральний показник якості визначається:

$$K_u = \left(1 + \frac{\sum \pm \Delta E_{\Pi}}{3} \right) \cdot 100, \quad (1)$$

де K_u – інтегральний показник якості, виражений числом більшим (підвищення якості), меншим (зниження рівня якості) або дорівнює одиниці, (100), до того ж, за одиницю позначають рівень якості для вихідного базового періоду.

$\pm(-)E_{\Pi}$ – сумарний економічний ефект (+) або збиток (-) від зміни окремих простих натуральних показників якості у розглянутому періоді, \$;

3 – сумарні затрати за останній рік аналізованого періоду, \$;

Отриманий таким чином інтегральний показник якості не дозволяє судити про шляхи підвищення якості ТЕП. Він також не враховує взаємозв'язку і взаємозалежності між одиничними показниками і не дозволяє побачити недоліки як послуги, що надаються. Його доцільніше застосовувати для цілей оцінки динаміки рівня якості на підприємстві. Найчастіше для оцінки якості ТЕП застосовується метод, заснований на обчисленні одиничних показників якості [1]. При цьому можуть розраховуватися наступні показники:

1. Рівень виконання швидкості (K_{cc}) і строків (K_{ed}) доставки вантажу:

$$K_{cc} = \frac{t^H}{t^{\Phi}}, \quad K_{ed} = \frac{\sum P_n}{\sum P_0}, \quad (2)$$

де t^H , t^{Φ} – фактичні і нормативні строки доставки вантажу, відповідно, год;

$\sum P_n$, $\sum P_0$ – об'єм перевезень вантажів з дотриманням встановлених нормативів строків доставки і загальний об'єм перевезень, відповідно за аналогічний період, тис. т.

2. Рівень збереження перевезеного вантажу (K_{cz}):

$$K_{cz} = \frac{\sum P_0 - \sum P_{\text{пот}} (1 - \varphi_n / 100)}{\sum P_0}, \quad (3)$$

де $\sum P_{\text{пот}}$ – об'єм втрат вантажу, тис. т.

φ_n – середня питома норма природної втрати вантажу, за час транспортування, %/т.

3. Рівень комплексності транспортного обслуговування користувачів по схемі «від дверей до дверей» ($K_{\text{комп}}$)

$$K_{\text{комп}} = \frac{\sum P_{\text{комп}}}{\sum P_0}; \quad (4)$$

де $\sum P_{\text{комп}}$ – об'єм перевезення вантажів по схемі «від дверей до дверей», тис. т.

4. Рівень оперативності і культури обслуговування користувачів транспортом при оформленні замовлень, договорів і інших документів, пов'язаних з перевезеннями (K), можна визначити по формулі:

$$K_{\text{опер}} = \frac{t_{\text{min}}}{t_{\text{факт}}} \cdot I_0, \quad (5)$$

де t_{min} – середній мінімально необхідний час обслуговування користувача польователя в i -тої інстанції,

$t_{\text{факт}}$ – середній фактичний час, затрачений клієнтом при оформленні транспортних документів в i -тої інстанції.

Іо – загальна кількість інстанцій, що приймають участь в оформленні перевозки.

Розглянуті показники дозволяють здійснити однічну оцінку окремих показників якості ТЕО, що представляє інтерес для визначення і виявлення сильних і слабких сторін ТЕП з метою посилення впливу перших і ослаблення впливу других, вказує шляхи вдосконалення своєї роботи по окремих напрямках і властивостях.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проте аналіз якості окремими одиничними показниками при вказаній вище корисності не вирішує задачу оцінки якості ТЕО, як єдиного цілого. Він дає лише відповідь на питання, чи досягнутий певний рівень порівнювальних показників. Наявність вказаного недоліку не дозволяє вирішувати складні завдання за оцінкою комплексної якості, не дозволяє достовірно судити про ефективність заходів щодо підвищення якості ТЕО. Тому пропонується розглядати методи, що базуються на розгляданні комплексних показників.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є порівняння методів оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування та визначення інтегрального (комплексного) показника якості транспортної продукції по двох варіантах доставки вантажу різними видами транспорту.

Виклад основного матеріалу. Максимально високий рівень якості транспортно-експедиторських послуг може бути досягнутий тільки при пропозиції замовникам комплексу послуг. Іншими словами експедитор не тільки організовує перевезення вантажу, але й готовий виконати масу різноманітних супутніх послуг: комплектування та збереження вантажів, документальне оформлення перевезення, розрахунки з перевізниками та провайдером інших видів послуг, здійснювати інформаційне забезпечення та супроводження перевезення. А при виконанні міжнародного перевезення можуть додатися ще і послуги по митному оформленню вантажів.

Недостатня якість послуг багатьох національних експедиторських компаній, відсутність належних гарантій своєчасної і якісної доставки вантажів призвели до того, що більшість вантажовласників були змушені змінити умови постачань на FOB при експорті і CIF при імпорті. За таких умов власниками вантажу для транспортних компаній виступають вже іноземні, а не вітчизняні покупці і продавці. Це поставило в скрутне становище українських перевізників, тому що іноземні експедитори віддають перевагу іноземним перевізникам [4].

Якість в ТЕК визначається як відсутність помилок при перевезенні вантажів, низький відсоток пошкодження вантажів, своєчасне виконання замовлень, висока продуктивність, бездоганне дотримання вимог замовника і повна відповідність законодавчим нормам і стандартам.

Для підтримки і підвищення якості ТЕО на підприємстві повинні проводитися періодичні перевірки його рівня. Визначення якості ТЕО має значення не лише і не стільки для кількісної оцінки цього показника, а в цілях аналізу конкурентоспроможності даного підприємства, виявлення переваг і недоліків

його діяльності, закріплення і посилення перших, ослаблення і усунення останніх.

Для вирішення цих завдань слід ранжувати показники по їх перевазі і впливу на результат, а так само здійснювати агрегацію одиничних показників.

Для цих цілей широко застосовується *бальний метод* [4], який полягає в привласненні кожному показнику якості кваліфікованими експертами певної оцінки в балах. Хоча функціональний спосіб знаходження комплексного показника якості кращий, але не завжди можливий з ряду причин. Одна з них полягає в тому, що отримати функціональну залежність, що враховує велике число одиничних показників якості, практично дуже складно.

Якщо комплексний показник якості неможливо виразити через одиничні за допомогою об'єктивної функціональної залежності, застосовується суб'єктивний спосіб утворення комплексних показників за принципом середнього зваженого. Суб'єктивним в цьому випадку є лише вибір логіки усереднювання, сам же комплексний показник – об'єктивна кількісна характеристика якості об'єкту. Порівняння цих методів наведено у таблиці 1.

Таблиця 1
Порівняння методів оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування.

№ п/п	Способи розрахунку якості ТЕО	Переваги методу	Недоліки
1	Оцінка питомої ваги заявок, виконаних без претензій	Простота розрахунку	Не відображає комплексний рівень якості ТЕО
2	Вартісний метод	Дозволяє оцінити динаміку рівня якості на підприємстві	Не дозволяє судити про шляхи підвищення якості ТЕО, не враховуючи взаємозалежності між одиничними показниками
3	Оцінка по одиничним показникам якості	Дозволяє виявити слабкі сторони роботи, вказує шляхи вдосконалення ТЕО	Не дає комплексний показник якості, не дозволяє оцінити динаміку рівня якості на підприємстві
4	Бальний метод	Дозволяє отримати комплексний показник якості, оцінити динаміку рівня якості на підприємстві	Не дозволяє судити про шляхи підвищення якості ТЕО, слабо враховує вплив одиничних показників на результат

Джерело: [3]

Розглянемо використання бального методу для визначення інтегрального показника якості транспортної продукції по двох варіантах доставки вантажу.

Для перевезення пропонується 10х40» контейнерів по 10 тонн вуглецю в кожному. Доставка здійснюється на умовах CIF (Cost, Insurance & Freight – Вартість, страхування і фрахт) з Черкас (Україна) через порт Одеса в порт Аруба (Нідерланди). Продавець – фірма А, покупець – В.

Термін «Вартість, страхування і фрахт» або умови CIF постачання означає, що продавець ви-

конав постачання, коли товар перейшов через поручні судна в порту відвантаження [5]. Продавець зобов'язаний сплатити витрати і фрахт, необхідні для доставки товару у вказаний порт призначення, але ризик втрати або пошкодження товару, як і будь-які додаткові витрати, що виникають після відвантаження товару, переходять з продавця на покупця згідно умов СІФ постачання.

Проте, за умовами СІФ постачання на продавця покладається також обов'язок придбання морського страхування на користь покупця проти ризику втрати і пошкодження товару під час перевезення у відповідності до умов СІФ постачання.

Отже, продавець зобов'язаний укласти договір страхування і сплатити страхові внески як і вказано в тлумаченні умов СІФ постачання. Покупець повинен брати до уваги, що згідно з умовами СІФ постачання, від продавця вимагається забезпечення страхування лише з мінімальним покриттям.

У випадку, якщо покупець бажає мати страхування з великим покриттям, він повинен або спеціально домовитися про це з продавцем, або сам прийняти заходи по висновку додаткового страхування.

За умовами СІФ постачання на продавця покладається обов'язок по митному очищенню товару для експорту.

Даний термін, умови СІФ постачання, може застосовуватися лише при перевезенні товару морським або внутрішнім водним транспортом.

Отже ціна доставки 1-го TEU з м. Черкас в порт Одеса ж/д транспортом складає 200\$, автотранспортом – 700\$.

Для прикладу візьмемо дві судноплавні лінії Maersk Line и CMA CGM Line, які на сьогодні являються найуспішнішими на Українському ринку.

Maersk Ukraine Ltd, агенція глобального перевізника Maersk Line, була заснована 30 березня 1993 року зі штатом лише п'ять чоловік. Спочатку контейнери транспортувалися тільки в порт Іллічівська на базі чартерних угод з іншими перевізниками.

У 1995 році було засноване операційне відділення в м. Іллічівськ та відкрито власний термінал для зберігання ріферних контейнерів (холодильного обладнання). У 1998 році Maersk Line запропонувала власний сервіс, що з'єднав порт Іллічівськ з глобальною транспортною мережею через порт перевантаження Джоя Тауро, Італія. У 2003 року було відкрито другий сервіс, що з'єднав Іллічівськ та Одесу зі світом.

Після поглинання компанії P&O Nedlloyd у 2006, Maersk Line оперує флотом більш ніж 500 суден та має найбільший в світі парк контейнерів (1,4 млн. одиниць).

За підсумками 2007 року Maersk Line залишається лідером за обсягами контейнерних перевезень в Україні: обсяги перевезених контейнерів становили понад 150 000 TEU.

Зростання товарообігу між Азією та Україною перетворило цей напрямок у найважливіший. Саме тому восени 2007 року Maersk Line однією з перших відкрила прямий океанський сервіс Азія–Чорне море, який став запорукою підвищеного рівня надійності та значно скоротив терміни доставки вантажів з Азії. У січні 2008 року компанія Maersk Line оприлюднила свою нову стратегію. Спрощення структури компанії має на меті досягнення нового рівня надійності послуг, щоб ще більше відповідати потребам споживачів. Результатом нової стратегії має стати проста організація, яка швидко реагує на ринкові зміни та пропонує клієнтам послуги вищої якості. «З Maersk Line ми зробимо ваш бізнес простішим!» – саме так звучить новий лозунг компанії.

У 2009 році, незважаючи на глобальну економічну ситуацію Maersk Line України зберегти частку на ринку і був нагороджений Золотом контейнер приз за перше місце в рейтингу судноплавних компаній, зайнятих у контейнерні перевезення через порти України і Platinum контейнер приз за перше місце в Рейтинг операторів для завантажених вагонів контейнерів через порти України.

Частка компанії в українському контейнерообігу зросла з 23,1% у 2013 році до 26,5% у 2014 році. Maersk Line – незмінний лідер з перевезень контейнерів через Іллічівський порт. В Одеському порту компанія займає друге місце, поступаючись лише CMA CGM. В порту Южний працює тільки сервіс компанії Maersk Line – Escumed, конкурентів тут у неї немає. З великим відривом Maersk Line лідирує в рейтингу і перевезень навантажених контейнерів (139 970 TEU). Частка навантажених в загальному обсязі контейнерів у компанії досягає 78,7%.

Сьогодні, Maersk України налічує понад 70 співробітників, що представляють Maersk Line [6].

ТОВ «CMA CGM Shipping Agencies Ukraine» – лінійний агент французької судноплавної компанії CMA CGM, яка входить в трійку найбільших контейнерних перевізників в світі. CMA CGM оперує 375 судами, які обслуговують більше 400 портів по всьому світу, володіє обширним контейнерним парком, і володіє мережею з 600 агентств в 150 країнах світу. CMA CGM є власником і оператором 23 контейнерних терміналів по всьому світу. CMA CGM – перша контейнерна лінія, що запропонувала щотижневий прямий сервіс, який пов'язує порти Південно-східної Азії (Китай, Південна Корея, Малайзія і ін.) з портами Чорного моря магістральними судами місткістю 4000-5000 контейнерів. ТОВ «CMA CGM Shipping Agencies Ukraine» пропонує послуги, що дозволяють задовольнити будь-які транспортні запити клієнтів, і забезпечує в даний час:

- морські і мультимодальне перевезення контейнерів по всьому світу;
- повний спектр логістичних послуг (наземна доставка, складування, стафірування, експедиторські послуги і тому подібне);
- відстежування контейнерів в он-лайн режимі на будь-якому етапі перевезення і надання всієї необхідної інформації по запитах клієнтів і ін. [7].

У 2014 році CMA CGM значно збільшила перевезення контейнерів через українські порти. Частка компанії в українському контейнерообігу зросла з 11,5% у 2013 році до 17,2% у 2014 році. В 1,5 рази наростивши перевезення через Одеський порт, CMA CGM вийшла в лідери серед перевізників в порту. В Іллічівську вона займає третє місце після Maersk Line і MSC.

CMA CGM вдалося збільшити і обсяги перевезень навантажених контейнерів на 14,1% і у рейтингу перевезень навантажених контейнерів піднятися з четвертої позиції, яку вона займала роком раніше, на другу. Частка навантажених контейнерів в загальному контейнерообігу лінії склала 73,7% [6].

Представництва «CMA CGM Shipping Agencies Ukraine» знаходяться в Одесі, Києві, Дніпропетровську, Харкові.

Виконаємо розрахунок ставки за перевезення, тобто вартість доставки 1 TEU. Розрахунок будемо вести для обох видів транспорту (ж/д, авто), а також для порівняння по двом судноплавним лініям (Maersk Line і CMA CGM Line).

Вартість доставки 1 TEU дорівнює: Maersk Line: для ж/д транспорту – 1530 \$, для автотранспорту – 2030 \$. CMA CGM Line: для ж/д транспорту – 1460 \$, для автотранспорту – 1980 \$.

Таблиця 2
Оцінка показників якості доставки контейнерів
по двох варіантах доставки

Показники якості транспортної продукції	Значимість показника (за оцінкою експертів)	Рівень показників якості			
		Maersk		СМА	
		ж/д	авто	ж/д	авто
Збереження вантажів	0,240	0,95	1	0,95	1
Стабільність часу транспортування	0,208	0,91	0,95	0,91	0,95
Наявність єдиного оператора транзитних перевезень:	0,091	0	1	0	1
Комплексність обслуговування вантажовласників	0,086	0,9	0,95	0,79	0,95
Наявність представництв у місцях зародження вантажу:	0,074	1	1	1	1
Страхові гарантії:	0,069	0,33	1	0,33	1
Наявність спрощеного митного оформлення	0,056	1	1	1	1
Рівень забезпечення вантажовласників контейнерами перевізника	0,052	1	1	1	1
Частота судозаходів	0,048	1	1	1	1
Стеження за проходженням вантажу:	0,039	1	1	1	1
Відповідність документів про перевезення міжнародним стандартам	0,037	0,5	1	0,5	1
	$\sum \alpha_i = 1$	0,8	0,98	0,78	0,99

Джерело: розроблено авторами за даними [2, 8]

Вартість доставки 1 TEU з м. Черкас до порта Одеса (ОМТП) для обох видів транспорту різна. Добре видно, що доставка контейнера ж/д транспортом буде дешевшою. Це стосовно видів транспорту і доставки контейнерів в порт. Але ми ще маємо можливість вибирати між контейнерними перевізниками – морськими судноплавними лініями Maersk Line та СМА CGM Line. Обидві компанії одного рівня, на ринку контейнерних перевезень і взагалі на транспортних послуг є фаворитами. Тому їх ставки суттєво не відрізняються. Це видно і з розрахунків. І як відомо, по якості надання послуг, теж знаходяться на одному рівні.

Список література:

1. Транспортно-экспедиционное обслуживание: Учеб. пособие / С. Э. Сханова, О. В. Попова, А. Э. Горев. – М.: Издательский центр «Академия». – 2005. – 432 с.
2. Богомолов О. А. Повышение эффективности международных транзитных перевозок грузов в контейнерах. Дисс. на соиск. уч. степени канд. эк. наук. Москва, 2007. – 143 с.
3. Мальцева М. В. Управление качеством транспортно-экспедиционного обслуживания внешнеторговых перевозок. Дисс. на соиск. уч. степени канд. эк. наук. Москва, 2002. – 134 с.
4. Галабурда В. Г. Методы оценки качества транспортного обслуживания // БТИ, № 6, 2003. – С. 8-14.
5. Международные правила толкования торговых терминов ИНКОТЕРМС. – М. – 2000.
6. Национальный морской рейтинг Украины // Порты Украины. – 2015. – № 01 (143). – С. 16.

Отже доставка ж/д транспортом дешевше, але як відомо не якісніше ніж автомобільним. Про це також свідчить така різниця у тарифах. Щоб побачити дійсну різницю в якості і визначити її, потрібно розрахувати інтегральний (комплексний) показник якості транспортної продукції [8].

Визначення інтегрального показника:

1. Інтегральний (комплексний) показник якості транспортної продукції:

$$U = \sum_{i=1}^n a_i \cdot K_i; \quad (6)$$

де K_i – відносний рівень i -го показника якості транспортної продукції;

a_i – значимість кожного з показників якості ($\sum a_i = 11$);

n – кількість показників якості, прийнятих для розрахунків ($n=11$).

Результати розрахунків відобразимо у таблиці 2.

Інтегральний (комплексний) показник якості транспортної продукції для ж/д транспорту дорівнює 0,8 для Maersk, 0,78 для СМА, та 0,98 і 0,99 відповідно для автотранспорту.

Цей показник являється комплексним, а тому він відображає якість транспортних послуг, які надають данні види транспорту у повній мірі. Тому можна сказати, що автотранспорт кращий варіант, з точки зору якості. Але як відомо: «За якість треба платити», тому він і більш дорожчий ніж залізничний.

Висновки. Проаналізувавши і порівнявши методи розрахунку якості транспортно-експедиторського обслуговування дійшли висновку, що аналіз якості, окремих одиничних показників при вказаній корисності не вирішує задачу оцінки якості ТЕО.

Визначили, що інтегральний показник якості транспортної продукції, являється комплексним, і може в повній мірі охарактеризувати якість послуг, того чи іншого виду транспорту.

В нашому випадку, ми розглянули ж/д і авто транспорт, як два варіанти доставки вантажу в порт, прокоментували ставку за перевезення 1 TEU, визначили тарифи. Для прикладу розглянули дві судноплавні компанії, що спеціалізуються на контейнерних перевезеннях (Maersk Line і СМА CGM Line).

Отримали такі результати:

1. По вартості доставки – з залученням ж/д транспорту, тобто використання його як суміжного виду транспорту, ми значно економимо на доставці. Але ризикуємо «програти» в якості доставки.

2. По якості доставки: при використанні авто транспорту маємо якісну доставку, але дорожчу. Проте можемо в повній мірі гарантувати, збереження цілісності вантажу при транспортуванні. Чого поки що, не можна сказати, на жаль, про залізничний транспорт.

Слід надалі досліджувати питання розробки методів комплексної оцінки діяльності та їх впровадження для підтримки конкурентоспроможності українських транспортних підприємств.

7. Ильницкий К. Украинские планы «СМА СGM» // Порты Украины. – 2005. – № 2. – С. 9.
 8. Москвиченко И. М., Стадник В. Г. Управление качеством транспортно-экспедиторского предприятия // Проблемы управління, економіки, екології та права щодо розвитку транспортного комплексу України. Одеса, 2011.

Москвиченко И.М., Стадник В.Г.

Одесский национальный морской университет

МЕТОДЫ РАСЧЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКОЙ КОМПАНИИ

Аннотация

В статье рассматриваются различные подходы к оценке качества услуг транспортных предприятий и определение путей его повышения. Были рассмотрены и проанализированы методы расчета качества транспортно-экспедиторского обслуживания. Пришли к выводу, что анализ качества отдельных единичных показателей не решает задачу оценки качества транспортно-экспедиторского обслуживания (ТЭО). Поэтому был определен интегральный (комплексный) показатель качества транспортной продукции по двум вариантам доставки груза различными видами транспорта.

Ключевые слова: качество, конкурентоспособность, транспортные услуги, перевозки, методы, экспедитор.

Moskvichenko I.M., Stadnik V.G.

Odessa National Maritime University

CALCULATION METHODS OF QUALITY ASSESSMENT OF THE ENTERPRISES OF TRANSPORT SERVICES ACTIVITY ON THE EXAMPLE OF TRANSPORT-FORWARDING COMPANY

Summary

The article considers different approaches to assessing the quality of services of the transport companies and identify ways of it improving. Methods of calculation of transport-forwarding service were reviewed and analyzed. Came to the conclusion, that analysis of the quality of individual indicators doesn't solve the problem of quality assessment of service. Therefore, integral (complex) index of transport output for two options of delivery by different modes of transport was defined.

Keywords: quality, competitiveness, transport services, transportations, methods, forwarding agent.

УДК 338.48:005.9

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА

Оснач О.В.

Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв

Визначені особливості функціонування туристичних підприємств. Виявлені проблеми і тенденції їх розвитку. Обґрунтовані принципи, мета та завдання державного регулювання туристичної діяльності. Визначені пріоритетні напрями державної підтримки туристичного бізнесу. Розроблені її засоби в рамках єдиної концепції.

Ключові слова: туристичні підприємства, державне регулювання, концептуальні засади, напрями, ціни, тарифи, податки, ліцензії, конкурентне середовище.

Постановка проблеми. Сучасні умови господарювання вимагають пошуку існуючих резервів підвищення ефективності діяльності окремих галузей національного господарства, регіонів і держави в цілому. В даному аспекті особливої уваги заслуговує сфера туризму, що є однією з найбільш перспективних, динамічних і прибуткових галузей світового господарства. Вона в повній мірі акумулює наявний природно-рекреаційний потенціал, професійне використання якого створює можливості для отримання значних доходів. Велике значення

в даному напрямку має активна політика держави щодо підтримки та розбудови туристичної сфери, розвитку туристичної інфраструктури, створення умов для підвищення привабливості регіонів для іноземних і внутрішніх туристів, підвищення якості туристичних послуг, забезпечення їх комплексності та конкурентоспроможності на рівні підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми організації туристичних підприємств в Україні представлені у працях таких науковців, як В.К. Федорченко, І.В. Валентюк, Л.Г. Агафонова,