

УДК 656

Демидчук Л. Б.,

ludalv.ua@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8718-0996,

Researcher ID: G-1456-2019,

к.т.н., доц., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та логістики, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (ВАНТАЖНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ)

Анотація. В статті наведені результати дослідження сучасного змісту поняття транспортного обслуговування (вантажних перевезень). Зважаючи на складність поняття “транспортне обслуговування” (особливо галузь, яка торкається вантажних (комерційних) перевезень), багато заходів, що спрямовані на підвищення його якості, не завжди дають відчутні результати у зв’язку з недостатньо опрацьованою методологічною та методичною основою. Опрацьовані теоретичні засади та методичні підходи, пов’язані з поняттями “транспортне обслуговування”, “якість транспортного обслуговування”, дозволяють чітко визначити їх структуру, виявити відмінність понять “транспортне обслуговування” і “транспортна послуга”, виконати класифікацію і на цій основі обґрунтувати показники якості, методи їх оцінки, зважаючи на особливості об’єкта транспортного перевезення (вантажу). Показано, що транспортне обслуговування - поняття складніше, оскільки клієнт сприймає його з погляду послуг, що надаються, рівня організації транспортного процесу та взаємодії з користувачами транспортних послуг. Поняття ж послуги є в узагальненому розумінні результатом щонайменше однієї дії, обов’язково здійсненої під час взаємодії постачальника і споживача, і, як правило – вона нематеріальна. Тому поняття “послуга” трактується по-різному, але всі визначення роблять акцент на послугі – як результаті діяльності. Доцільно віддавати пріоритет процесу і можна стверджувати, що транспортне обслуговування – це процес як частина системи економічних відносин у сфері обігу та розподілу товарів, що подається у вигляді сукупності його елементів, які складаються з продукції транспорту, транспортного процесу та організації взаємодії між користувачем транспортного обслуговування і транспортними суб’єктами підприємництва. Зроблено висновок про необхідність суворого розмежування понять “транспортне обслуговування” і “транспортна послуга”, визначення транспортного обслуговування з погляду процесу як частини системи економічних відносин у сфері обігу й розподілу товарів, яка подається у вигляді сукупності його елементів, що складаються з транспортної продукції, технологічного процесу та взаємовідносин між учасниками транспортного процесу. Подання транспортного обслуговування у вигляді структури дає можливість чіткіше визначитися з властивостями, що формують якість транспортного обслуговування, показниками якості, методами їх оцінювання для подальшого оцінювання рівня якості їх надання.

Ключові слова: транспортне обслуговування, транспортна послуга, продукція транспорту, транспортний процес, вантаж, вантажне перевезення, якість транспортної послуги.

Demydchuk L. B.,

ludalv.ua@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8718-0996,

Researcher ID: G-1456-2019,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Trade and Logistics, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

RESEARCH OF THE CONCEPT OF TRANSPORT SERVICE (FREIGHT TRANSPORTATION)

Abstract. The article presents the results of a study of the modern content of the concept of transport services (freight transportation). Given the complexity of the concept of "transport service" (especially in the field of freight (commercial) transportation), many measures aimed at improving its quality do not always yield tangible results due to the insufficiently developed methodological and methodological basis. The article develops the theoretical foundations and methodological approaches related to the concepts of "transport service" and "quality of transport service", clearly defines their structure, identifies the difference between the concepts of "transport maintenance" and "transport service", performs a classification and, on this basis, substantiates quality indicators and methods of their assessment, taking into account the specifics of the object of transport (cargo). It is shown that transport service is a more complex concept, since the client perceives it in terms of the services provided, the level of organization of the transport process

and interaction with users of transport services. The concept of a service is, in a general sense, the result of at least one action that must be performed during the interaction between the supplier and the consumer, and, as a rule, is intangible. Therefore, the concept of "service" is interpreted in different ways, but all definitions emphasize the service as a result of activity. It is expedient to give priority to the process and it can be argued that transport service is a process as part of the system of economic relations in the field of circulation and distribution of goods, which is presented as a set of its elements, consisting of transport products, transport process and organization of interaction between the user of transport service and transport business entities. The author concludes that it is necessary to strictly distinguish between the concepts of "transport maintenance" and "transport service", and to define transport service from the point of view of process as part of the system of economic relations in the sphere of circulation and distribution of goods, which is presented as a set of its elements consisting of transport products, technological process and relations between participants in the transport process. Presentation of transport services in the form of a structure makes it possible to more clearly define the properties that form the quality of transport services, its quality indicators, methods of their evaluation for further assessment of the level of quality of their provision.

Key words: transport service, transport maintenance, transport products, transport process, cargo, freight, quality of transport service.

JEL Classification: R41; R42

DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1205-2025-81-13>

Постановка проблеми. За останні роки в концепціях розвитку транспортної галузі України, транспортних стратегіях [1-3] багато уваги приділяється підвищенню якості транспортного обслуговування, але при цьому, в переважній більшості випадків, його розглядають вибірково, тобто коли один чинник впливає виключно на якість тієї чи іншої однієї ознаки, одночасно ототожнюючи поняття “послуга” та “обслуговування”. Тому, зважаючи на складність поняття “транспортне обслуговування” (особливо галузь, яка торкається вантажних (комерційних) перевезень), багато заходів, що спрямовані на підвищення його якості, не завжди дають відчутні результати у зв’язку з недостатньо опрацьованою методологічною та методичною основою.

Спільним у поняттях “вантажоперевезення” та “транспортні послуги” є одне – доставка вантажу. Але існує кілька основних істотних відмінностей між вантажоперевезеннями і наданням транспортних послуг або транспортною експедицією, які потрібно врахувати, перш ніж здійснювати переміщення вантажу-товару-продукції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Головним у вантажоперевезеннях є те, що перевізник зобов’язаний доставити вантаж одержувачу. Не завжди в угоді прописано пункт про те, кому має належати транспорт, який здійснюватиме перевезення. Надавач послуги зобов’язується доставити вантаж із однієї точки в іншу в цілості і несе за нього відповідальність. При цьому вина перевізника практично виключається, якщо вантаж зазнав пошкоджень унаслідок обставин, які не залежали безпосередньо від перевізника.

Транспортні послуги передбачають організацію і забезпечення доставки вантажу [4, 5]. Це поняття включає те, що відбувається до передачі вантажу перевізнику і після видачі вантажу одержувачу. А договір на вантажоперевезення і надання транспортних послуг – це два різні документи. З договором на вантажоперевезення ситуація проста. Тут

сторона, що надає послугу переміщення вантажу, зобов’язується доставити його до пункту призначення в збереженому стані. Перевізник несе відповідальність за вантаж до моменту видачі одержувачу. Документ на надання транспортних послуг дещо ширший. У ньому прописується сфера відповідальності експедитора, який здійснює організацію доставки. Це безсумнівний плюс, оскільки замовник може регулювати зону відповідальності експедитора.

Постановка завдання. З огляду на зазначене вище необхідно більш глибоко опрацювати теоретичні засади та методичні підходи, пов’язані з поняттями “транспортне обслуговування”, “якість транспортного обслуговування”, чітко визначити їх структуру, виявити відмінності понять “транспортне обслуговування” і “транспортна послуга”, виконати класифікацію і на цій основі обґрунтувати показники якості, методи їх оцінки, зважаючи на особливості об’єкта транспортного перевезення (вантажу).

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналіз доступних джерел інформації засвідчив, що в багатьох випадках поняття “транспортне обслуговування” часто зіставляють із поняттям “транспортні послуги”, іноді навіть ототожнюючи їх, що видається недостатньо теоретично і методично обґрунтованим [6-8]. Транспортне обслуговування – поняття складніше, оскільки клієнт сприймає його з погляду послуг, що надаються, рівня організації транспортного процесу та взаємодії з користувачами транспортних послуг. Поняття ж послуги є в узагальненому розумінні результатом щонайменше однієї дії, обов’язково здійсненої під час взаємодії постачальника і споживача, і, як правило – вона нематеріальна. Тому в різних джерелах поняття “послуга” трактується по-різному, але всі визначення роблять акцент на послугі – як результаті діяльності.

Єдине визначення послуги з вантажних транспортних перевезень у національних нормативних

документах відсутнє. У спеціалізованій літературі робиться акцент на тому, що транспортне обслуговування – це діяльність. Узагальнюючи зазначене в доступних джерелах, наведемо його визначення як результат діяльності виконавця транспортної послуги із задоволення потреб пасажирів, вантажовідправників та вантажоодержувачів в перевезеннях відповідно до встановлених норм і вимог. Тобто послуга – це результат діяльності, пов'язаний із обміном вартостей, спрямований на задоволення потреб, виражених у формі попиту, що не зводиться до передання права власності за деякий матеріальний продукт. Обслуговування – процес надання послуг і тому можна сказати, що послуги – це елемент (складова) обслуговування, кінцевий результат діяльності транспортних підприємств із виконання договору перевезення, який є сукупністю засобів, форм і методів, що забезпечують реалізацію транспортної продукції (послуги) перед його замовником (продавцем або покупцем) [9]. При цьому автори [5, 10, 11] прирівнюють транспортне обслуговування до поняття *транспортний сервіс* – діяльність, пов'язана з процесом переміщення вантажів і пасажирів у просторі та в часі й наданням супутніх цій діяльності транспортних послуг. Інші автори акцентують увагу на процесі та визначають транспортне обслуговування як процес надання транспортних послуг відповідно до встановлених норм і вимог.

Вважаємо доцільним віддавати пріоритет процесу і можна стверджувати, що транспортне обслуговування – це процес як частина системи економічних відносин у сфері обігу та розподілу товарів, що подається у вигляді сукупності його елементів,

які складаються з продукції транспорту, транспортного процесу та організації взаємодії між користувачем транспортного обслуговування і транспортними суб'єктами підприємництва.

Зважаючи на складність такого поняття, як транспортне обслуговування, і розглядаючи його з погляду клієнта, що надалі його оцінюватиме, доцільною є наведена на рис. 1 структура транспортного обслуговування. Вона дає змогу більш повно визначити властивості елементів, що в подальшому впливає на вибір показників якості послуги та методи їх оцінки. Обґрунтований вибір номенклатури показників якості має принципове значення, оскільки допущені при цьому прорахунки та помилки спроможні дати спотворену картину фактичного рівня якості перевезень.

Першим структурним елементом є транспортна продукція, яку слід представити такою, що складається з двох елементів: переміщення (матеріальна складова) і послуги, що супутні процесу переміщення (нематеріальна складова). Перелік послуг включає в себе: безпосередньо перевезення вантажів; усі роботи з навантаження-розвантаження; складські послуги: зважування, зберігання вантажів, крос-докінг; нанесення на упаковку маркування, штрих-кодів і спеціальних позначень; подачу відремонтованих або нових засобів транспорту; надання засобів перевезення в оренду або напрокат; усі експедиційні та транспортні послуги; деякі транспортні послуги іншого виду. При цьому існує низка особливостей, характерних для такого поняття, як транспортна послуга (рис. 2).



Рис. 1. Структура транспортного обслуговування

(Джерело: узагальнено за [5, 7, 9, 10])

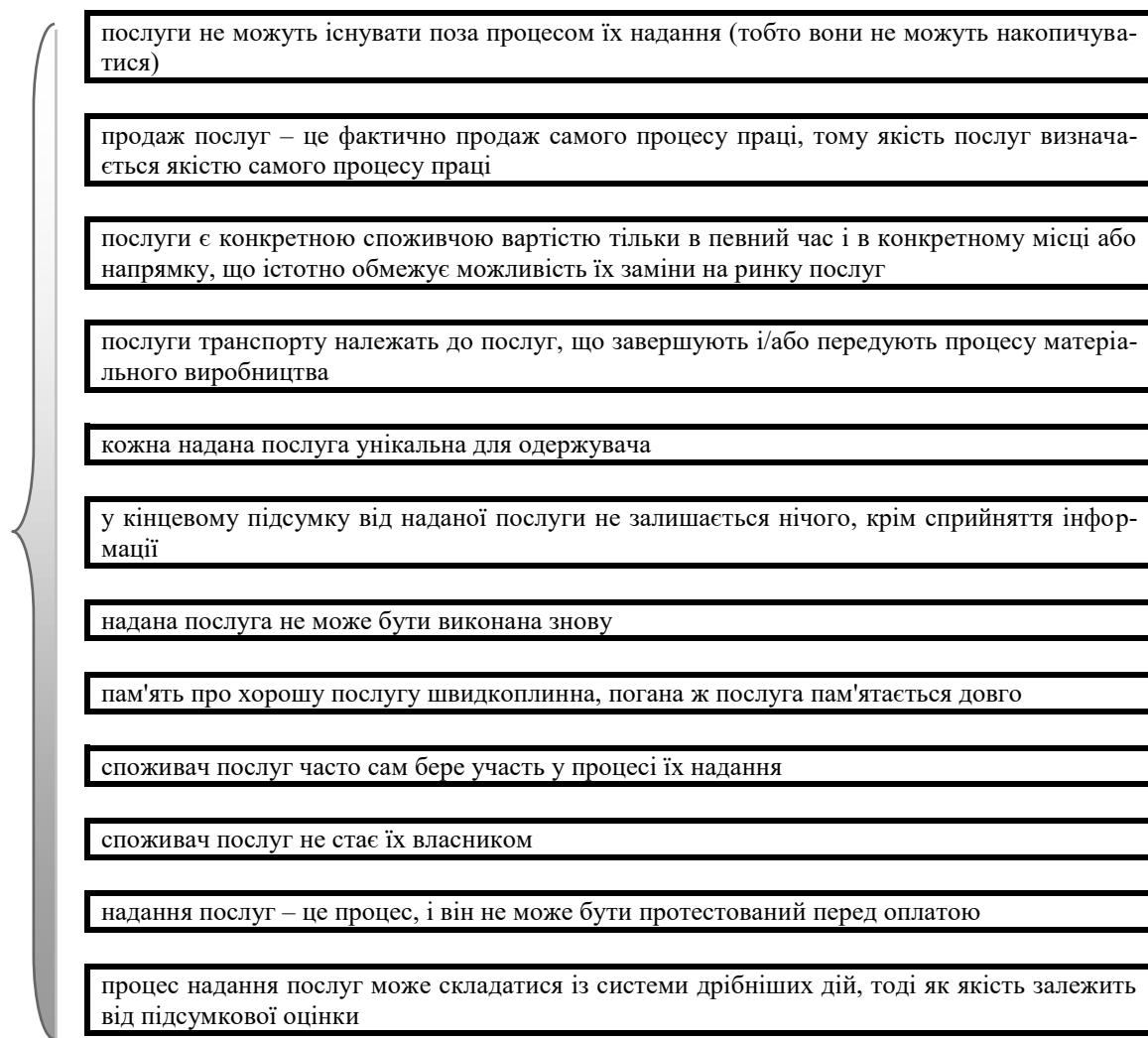


Рис. 2. Особливості транспортної послуги

(Джерело: власне бачення)

Другим структурним елементом транспортно-обслуговування є транспортний процес, який є сукупністю дій взаємопов'язаних технічних засобів і живої праці, у результаті яких відбувається зміна просторового стану вантажів. В організацію транспортного процесу входить: погодження умови перевезення; надання необхідного обладнання, тари; вибір оптимальної схеми доставки з урахуванням ставки на перевезення; закріплення договору нормативними документами; узгодження додаткових послуг; підготовка заявок на розміщення вантажу; підготовка вантажу до перевезення; надання всіх необхідних документів; узгодження часу подачі транспортних засобів; надання інформації про графік слідування вантажу та дотримання норм і правил перевезення, що діють на відповідних видах транспорту; надання необхідних документів на вантаж, цілісність пакування та наявність пломб; підписання та оплата рахунків за виконаними операціями; розгляд взаємних претензій.

Взаємодії між користувачем транспортного обслуговування і транспортними компаніями – це

третій структурний елемент процесу обслуговування. Він включає в себе: пристосованість до вимог клієнта (гнучкість обслуговування); характер ставлення персоналу до замовників (доброзичливе, недружнє); можливість отримання достовірної інформації про тарифи, умови перевезення і місцезнаходження вантажу; точність і своєчасність виконання перевезення вантажу.

Надання послуг при перевезенні вантажів за обсягом, строками та умовами обслуговування має відповідати вимогам, погодженим із вантажовідправником або вантажоодержувачем, і транспортним документам, затвердженим у встановленому порядку. А для оцінки рівня (якості) транспортного обслуговування доцільно дотримуватися класифікації транспортного обслуговування залежно від ознак, показаних на рис. 3.

1. За об'єктом транспортного обслуговування		
транспортне обслуговування вантажовласника	транспортне обслуговування регіону	транспортне обслуговування країни загалом
2. За видом замовника, якому надається транспортна послуга		
зовнішнє (надане нетранспортним підприємствам і організаціям)	внутрішнє (надане іншим підприємствам і організаціям, що належать до транспортних галузей)	
3. За обсягом виконуваних робіт (транспортних (вантажних) перевезень)		
комплексне обслуговування вантажовласника (таке, що включає як елемент перевезення, так і супутні операції)	локальне (включає будь-яку окрему транспортну послугу)	
4. За характером процесу, пов'язаного з наданням певної транспортної послуги		
технологічне	комерційне	інформаційне
5. За рівнем транспортного обслуговування		
обслуговування високого рівня	обслуговування середнього рівня	обслуговування низького рівня

Рис. 3. Загальна класифікація транспортного обслуговування

(Джерело: узагальнено за [4, 5, 12, 13])

У сучасних умовах вантажовідправникам надано можливість вибору перевізника, і в кращому становищі опиняться та автотранспортна організація, яка виявиться готовою надати свої послуги за ширшою номенклатурою, за низькою ціною і з високим рівнем якості. Тому організації вантажного автомобільного транспорту змушені переглянути весь характер комерційної та виробничої діяльності, спрямувавши її на аналіз, вивчення, планування і задоволення потреб споживачів транспортних послуг. Але для цього необхідно мати у своєму розпорядженні сучасні технології доставки вантажів, планування яких ґрунтується на передових методах і моделях. Отож на поточному етапі розвитку економіки актуальним питанням залишається розробка сучасних підходів до планування діяльності організацій вантажного автомобільного транспорту, що дають змогу з достатнім ступенем точності спланувати роботу транспортних систем, тим самим створити “еталон транспортного обслуговування”, на основі якого здійснюватиметься подальше управління всією транспортною системою.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Таким чином, викладене в статті дозволяє наголосити на необхідності суворого розмежування понять “транспортне обслуговування” і “транспортна послуга”, визначення транспортного обслуговування з погляду процесу як частини системи економічних відносин у сфері обігу й розподілу товарів, що подається у вигляді сукупності його елементів, що складаються з транспортної продукції, технологічного процесу та взаємовідносин між учасниками транспортного процесу.

Подання транспортного обслуговування у вигляді структури дає можливість чіткіше визначитися з властивостями, що формують якість транспортного обслуговування, показниками якості, методами їх оцінювання для подальшого оцінювання рівня якості їх надання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Національна транспортна стратегія України на період до 2030 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.05.2018 р. № 430-р (в ред. від 03.05.2023 р.). *Верховна Рада України. Законодавство України.* URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>.
2. Крихтіна Ю. О. Державна політика розвитку транспортної галузі України: теорія, методологія, практика : монографія. Харків : “Діса плюс”, 2022. 336 с.
3. Пусева М. В. Стратегічні напрями відновлення та розвитку транспортної інфраструктури України. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-37>.
4. Рудяк Ю., Піроженко О., Маханько О. Усе про облік та організацію транспортно-експедиторської діяльності. Харків : Фактор, 2007. 416 с.
5. Skiba S., Karaś A. The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains. *European Research Studies Journal*. 2022. Vol. XXV, Issue 1, pp. 341-351.
6. Ширяєва С. В., Дяченко І. О. Дослідження проблем транспортно-експедиторської

діяльності в сучасних умовах. *Вісник Національного транспортного університету. Серія "Технічні науки"*. К. : НТУ, 2023. Вип. 1 (55). С. 318-322. DOI: 10.33744/2308-6645-2023-1-55-318-322. DOI: 10.33744/2308-6645-2023-1-55-318-322.

7. Войтович О. А., Ткач В. О., Сусорова О. А. Дослідження показників якості транспортно-обслуговування вантажоперевезень. *Вісник ХНТУ. Інженерні науки*. 2021. №3(78). С. 20-26. <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2021.3.2>.

8. Григорак М. Ю. Інтелектуалізація ринку логістичних послуг: концепція, методологія, компетентність : монографія. К. : Сік Груп Україна, 2017. 513 с.

9. Волинець Л. М. Теоретичні аспекти розвитку логістичної діяльності транспортних підприємств. *Економіка транспортного комплексу*. 2021. Вип. 21. С. 110-122. DOI: 10.30977/ETK.2225-2304.2021.38.0.110.

10. Гурч Л. М. Логістика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : ДП "Видавничий дім "Персонал", 2008. 560 с.

11. Peixoto Â., Camões P. J., Tavares A. Local delivery of bus transportation services: a model of interdependency of provision and production choices. *Journal of Economic Policy Reform*. 2024, 27(2), 185-208. <https://doi.org/10.1080/17487870.2024.2330438>.

12. Каличева Н. Е., Маслова В. А. Удосконалення транспортного обслуговування як фактор забезпечення товарних характеристик продукції. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2020. № 69. С. 128-134.

13. Slobodyanyuk M., Gorobchenko O. Structural analysis of territorial transport systems based on classification methods. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*. 2020, 1(4) (103), 23-32. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2020.194158/>.

REFERENCES

1. Natsional'na transportna stratehiia Ukrainy na period do 2030 roku. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 30.05.2018 r. № 430-r (v red. vid 03.05.2023 r.). *Verkhovna Rada Ukrainy. Zakonodavstvo Ukrainy*, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>.

2. Krykhtina, Yu. O. (2022), Derzhavna polityka rozvytku transportnoi haluzi Ukrainy: teoriia, metodolohiia, praktyka : monohrafiia. "Disa plus", Kharkiv, 336 s.

3. Pusieva, M. V. (2023), Stratehichni napriamy vidnovlennia ta rozvytku transportnoi infrastruktury Ukrainy. *Ekonomika ta suspil'stvo*, vyp. 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-37>.

4. Rudiak Yu., Pirozhenko O. and Makhan'ko O. (2007), Use pro oblik ta orhanizatsiiu transportno-ekspedytors'koi diial'nosti. Faktor, Kharkiv, 416 s.

5. Skiba S. and Karaś A. (2022), The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains. *European Research Studies Journal*, Vol. XXV, Issue 1, pp. 341-351.

6. Shyriaieva, S. V. and Diachenko, I. O. (2023), Doslidzhennia problem transportno-ekspedytors'koi diial'nosti v suchasnykh umovakh. *Visnyk Natsional'noho transportnoho universytetu. Seriia "Tekhnichni nauky"*. NTU, K., vyp. 1 (55), s. 318-322. DOI: 10.33744/2308-6645-2023-1-55-318-322. DOI: 10.33744/2308-6645-2023-1-55-318-322.

7. Vojtovych, O. A. Tkach, V. O. and Susorova, O. A. (2021), Doslidzhennia pokaznykiv iakosti transportnoho obsluhovuvannia vantazhoperevezen'. *Visnyk KhNTU. Inzhenerni nauky*, №3(78), s. 20-26. <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2021.3.2>.

8. Hryhorak, M. Yu. (2017), Intelektualizatsiia rynku lohistychnykh posluh: kontseptsii, metodolohiia, kompetentnist' : monohrafiia. Sik Hrup Ukraina, K., 513 s.

9. Volynets', L. M. (2021), Teoretychni aspekty rozvytku lohistychnoi diial'nosti transportnykh pidpriemstv. *Ekonomika transportnoho kompleksu*, vyp. 21, s. 110-122. DOI: 10.30977/ETK.2225-2304.2021.38.0.110.

10. Hurch, L. M. (2008), Lohistyka : navch. posib. dlia stud. vysch. navch. zakl. DP "Vydavnychyj dim "Personal", K., 560 s.

11. Peixoto Â., Camões, P. J. and Tavares A. (2024), Local delivery of bus transportation services: a model of interdependency of provision and production choices. *Journal of Economic Policy Reform*, 27(2), 185-208. <https://doi.org/10.1080/17487870.2024.2330438>.

12. Kalycheva, N. E. and Maslova, V. A. (2020), Udoskonalennia transportnoho obsluhovuvannia iak faktor zabezpechennia tovarnykh kharakterystyk produktsii. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, № 69, s. 128-134.

13. Slobodyanyuk M. and Gorobchenko O. (2020), Structural analysis of territorial transport systems based on classification methods. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 1(4) (103), 23-32. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2020.194158/>.

Стаття надійшла до редакції 14 листопада 2024 року