

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

Циклова комісія економіки та управління

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг»
вибіркових компонент
освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Логістика

За темою № 8 - Формування системи розвитку якості на транспорті

Харків 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 23.09.21 № 8

СХВАЛЕНО

Методичною радою
Кременчуцького льотного
коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 22.09.21 № 2

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 22.09.21 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії економіки та управління, протокол від
31.08.2021 № 1

Розробники: голова циклової комісії економіки та управління, к.е.н., спеціаліст
вищої категорії, викладач – методист, Цимбалістова О.А.

Рецензенти:

1. Викладач циклової комісії економіки та управління КЛК ХНУВС, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, Юденко Є.В.
2. Професор кафедри логістики НАУ, доктор економічних наук, професор, експерт Українського логістичного альянсу (УЛА) Смерічевська С.В.

План лекцій:

1. Система менеджменту якості транспортних підприємств.
2. Система показників оцінки якості транспортних послуг.
3. Формування механізмів забезпечення розвитку якості транспортних послуг.
4. Системоутворююча роль логістики в забезпеченні якості надання транспортних послуг.
5. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності.

Рекомендована література:

Основна:

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
2. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р. № 2406-III.
3. Закон України «Про загальну безпеку нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2736-VI.
4. Закон України «Про державний ринковий нагляд та контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2735-VI.
5. Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» № від 17.05.2001 р. 2407-III.
6. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 р. № 1314-VII.
7. Осієвська, В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : Навч. Посібник Київ: КНТЕУ, 2002. -119 с. 220
8. Логістика та управління ланцюгами поставок. Крикавський Є. Видавництво Львівська політехніка. 2020. 848с.
9. ДСТУ ISO 9000:2007 Система управління якістю. Основні поняття та словник
10. ДСТУ ISO 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги
11. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT)
12. Логістика. Основи теорії: підручник / Є.В. Крикавський.- 2-ге вид. – Львів: Вид-во Нац.ун-ту «Львівська політехніка»(Інформаційно-видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ –захід»),2006.-456 с.
13. Гаджинский А.М. Логистика: учебник / А.М. Гаджинский. -20-е изд. – М.: Издательство- торговая корпорация «Дашков и К», 2012. -484с. .
14. Пономаренко В. С., Таньков К. М., Лепейко Т. І. Логістичний менеджмент : Підручник / За ред. д-ра екон. наук проф. В. С. Пономаренка. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2010. – 482 с.
15. Чухрай Н., Гаврись Я., Гірна О. Кадри в маркетингу та логістиці :

- Монографія / За ред. д-ра екон. наук проф. Н. Чухрай. – Львів: Вид-во НУ «Львівська політехніка», 2010. – 228 с.
16. Посилкіна О.В. Виробнича логістика : Навч. посібник / О.В. Посилкіна, Р.В. Сагайдак-Нікітюк, О.В. Доровський, Г.В. Кубасова. – Харків: Вид-во НФаУ, 2009. – 364 с.
 17. Смиричинский В.В. Логістика: навч.-метод. посіб. – Тернопіль: ТНЕУ, «Економічна думка», 2009. – 264 с.
 18. Сумец А. М. Логистика: Учебное пособие. – К.: «Хай-Тек Пресс», 2008. – 320 с.
 19. Алькема В. Г., Сумець О. М. Логістика: теорія та практика: Навч. посібник. – К.: ВД „Професіонал”, 2007. – 216 с.
 20. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету " Львівська політехніка", 2006. - 292с.
 21. Крикавський Євген, Логістика для економістів. Підручник. Друге видання, виправлене і доповнене. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. 476 с.
 22. Мережко Н.В. - Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. -216 с.
 23. Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16519 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю., Білецький Е.В.; – К.: Освіта України, 2012. – 520 с
 24. Основи стандартизації: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16518 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю.; – К.: Освіта України, 2013. – 320 с.
 25. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 416 с.
 26. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла - К. К 88 : «Центр учбової літератури», 2014. - 328 с.
 27. Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні [текст]: підручник / С. Т. Черепков, С. І. Кондрашов, М. М. Будьонний [та ін.]. - Харків : Вид-во «Підручник НТУ «ХПІ», 2010. - 440 с.
 28. Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / Ковалев А.И., Зенкин А.С., Химичева А.И. – Хмельницкий : ПП Цюпак, 2010. – 520 с.
 29. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 р. № 1315-VII.
 30. Закон України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р. № 3164-IV.
 31. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів

- економічних спеціальностей / Б езродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
32. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

Додаткова:

33. Zeng A. Z. Developing a framework for evaluating the logistics costs in global sourcing processes: An implementation and insights / A. Z. Zeng, C. Rossetti // International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. – 2003. – Vol. 33, № 9. – P. 785–803.
34. CSCMP Supply Chain Management | Council of Supply Chain Management Professionals [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://cscmp.org/about-us/supply-chain-management-definitions>.
35. Карпенко Г. П. Логістичні термінологічні студії в Україні / Г. П. Карпенко // Педагогічна освіта: теорія і практика. Збірник наукових праць. Кам'янець-Подільський національний університет ім. І. Огієнка. – 2013. – № 14. – С. 191–196.
36. Juran J. La qualite dans les services. – Paris: AFNOR Gestion, 1987.
37. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.
38. «Семь инструментов качества» в японской экономике. – М.: Издательство стандартов, 1990. – 88 с. (Серия «Качество, экономика, общество. Современные проблемы»).
39. AFNOR 1994 X 50–180–1 Qualite et management. Defaults de contribution du compte d'exploitation pour l'industrie et les services. Partie 1: Identification de la reserve cachee de productivite liee a la non-qualite du__
40. Окландер М. А. Логістика / М. А. Окландер. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.
41. Hua S. Logistics cost and supply chain performance evaluation / S. Hua, Y. Kai // Supply Chain Perspectives and Issues in China. – Hong Kong : Fung Global Institute Limited and Fung Business Intelligence Centre, 2013. – P. 127–144..
42. Krajnc J. Activity-based Management of Logistic Costs in a Manufacturing Company: A Case of Increased Visibility of Logistics Costs in a Slovenian Paper Manufacturing Company / J. Krajnc, K. Logožar, B. Korošec // PROMET - Traffic&Transportation. – 2012. – Vol. 24, № 1. – P. 15–24.
43. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

44. <http://www.management.com.ua/ims/ims002.html> - інформація про систему

- планування матеріальних потреб виробництва (MRP).
45. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального менеджменту якості.
 46. Угода про асоціацію України з ЄС від 16.09.2014 р. [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Офіц. веб-сайт. – Режим доступу : http://http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246581344/.
 47. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
 48. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2264-19#n815>
 49. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/128-20#Text>
 50. <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2191117-uradovij-kontaktnij-centr-prava-spozivaciv-pid-zahistom->
 51. http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf

Текст лекції

1. Система менеджменту якості транспортних підприємств

Основними завданнями керування якістю продукції на підприємстві на сучасному етапі є систематичне приведення рівня якості продукції до наявних та прогнозованих потреб ринку, а також цілеспрямований вплив на розвиток потреб, забезпечення конкурентоспроможності продукції на внутрішньому й зовнішньому ринках, визначення завдань з модернізації продукції, що випускається, і зі створення нових видів продукції, визначення складу цільових програм якості тощо.

Керування якістю спирається на використання таких чотирьох типів методів:

1) економічні методи, що забезпечують створення економічних умов, які спонукають колективи підприємств, конструкторських, технологічних та інших організацій вивчати запити споживачів, створювати, виготовляти й обслуговувати продукцію, що задовольняє ці потреби й запити; до числа економічних методів відносяться правила ціноутворення, умови кредитування, економічні санкції за недотримання вимог стандартів і технічних умов, правила відшкодування економічного збитку споживачеві за реалізацію йому неякісної продукції;

2) методи матеріального стимулювання, що передбачають, з одного боку, заохочення працівників за створення й виготовлення високоякісної продукції (до числа цих методів належать створення систем преміювання за високу якість, установлення надбавок до заробітної плати), а з іншого боку, стягнення за заподіяний збиток від її неякісності;

3) організаційно-розпорядницькі методи, що здійснюються за допомогою обов'язкових до виконання директив, наказів, вказівок керівників; до числа організаційно-розпорядницьких методів керування якістю продукції відносяться також вимоги нормативної документації;

4) виховні методи, що впливають на свідомість і настрої учасників виробничого процесу, що спонукають їх до високоякісної праці й чіткого виконання спеціальних функцій керування якістю продукції; до їх числа належать моральне заохочення за високу якість продукції, виховання гордості за честь заводської марки.

Вибір методів керування якістю продукції і пошук їх найбільш ефективного використання – один із найбільш творчих моментів у створенні систем керування, тому що вони впливають на людей, що беруть участь у процесі створення і виготовлення продукції, тобто на мобілізацію людського фактора. У забезпеченні власної продукції якості виробники повинні орієнтуватися на споживача. З точки зору забезпечення якості за вимогами споживача насамперед виробники продукції повинні мати чітко сформовані потреби споживача. Формування споживачем вимог починається з усвідомлення його потреби. Потім на вибір споживача надаються варіанти задоволення його потреби, проводиться оцінка цих варіантів та їх порівняння за рівнем переваг, на базі чого споживач обирає єдиний варіант задоволення своєї потреби та формує вимоги до неї.

До принципів управління якістю обслуговування залізничних перевезень на сучасному етапі слід віднести орієнтацію на споживача, визначення ролі керівництва, залучення працівників, процесний і системний підходи, постійне поліпшення, ухвалення рішень, заснованих на фактах, наявність зворотного зв'язку, забезпечення взаємовигідних відносин з іншими підприємствами, що виробляють продукцію для залізничної галузі, розвиток партнерських відносин з питань якості з міжнародними залізничними організаціями. Розглянемо їх докладніше. Необхідність виконання принципу орієнтації на споживача обумовлена місцем споживача у системі сучасних господарських відносин. Сьогодні споживач не тільки знає, чого він хоче, але й має варіанти вибору засобів задоволення власних бажань, що обґрунтовує необхідність стратегічної та тактичної орієнтації на його потреби для будь-якого перевізника, що працює на конкурентному ринку. Керівник підприємства повинен забезпечити його повноцінне та безперервне функціонування, створити умови для праці інших робітників і задоволення вимог споживачів.

Для підприємств залізничного транспорту система менеджменту якості повинна базуватися на задоволенні споживачів. З точки зору споживачів якість визначається як набір характеристик послуги, що максимально задовольняє їх потреби. Тому система менеджменту якості на підприємствах транспорту повинна орієнтуватися на максимальне задоволення потреб споживачів.

Забезпечення ефективної системи менеджменту якості на залізничному транспорті базується на таких положеннях:

1) запровадження керівництва якістю на галузевому рівні, т.б., на нашу думку, у межах Укрзалізниці доцільно сформувати підрозділ, який би виконував функції керівника якістю (розробка нормативної технічної і технологічної документації, керівництво до забезпечення якості на підприємствах залізничного транспорту, контроль виконання наказів та

настанов щодо забезпечення якості продукції підприємств залізничного транспорту, безпосередній контроль якості продукції та надання послуг);

2) залучення персоналу та задоволення його потреб (система мотивації), т.б. необхідне впровадження такої системи мотивації праці, яка б стимулювала кожного робітника підприємств залізничного транспорту ефективно працювати, скорочувати до мінімального рівня відхилення від технологічного процесу з метою мінімізації втрат від браку;

3) розробка та впровадження внутрішніх стандартів управління якістю; ми вважаємо, що для всіх груп підприємств, що виконують однорідні види діяльності у рамках Укрзалізниці, необхідно розробити єдині норми та нормативи із забезпечення якості та управління нею;

4) впровадження процесного підходу, якість обслуговування залізничних перевезень повинна забезпечуватися на всіх етапах їх виконання.

2. Система показників оцінки якості транспортних послуг

Якість – наявність суттєвих ознак, характеристик, особливостей, що відрізняють одну послугу від інших.

Кінцевий результат роботи транспорту – якісне перевезення складається під впливом ряду факторів, що діють найчастіше різноспрямовано. Це і рівень задоволення потреб вантажовласника, і рівень організації транспортного виробництва, управління експлуатаційною роботою, кількісні і якісні параметри технічних засобів транспорту.

Об'єктивна необхідність забезпечення належної якості в процесі проектування та надання транспортних послуг ініціює застосування у виробничо-господарській діяльності транспортних підприємств певної системи показників, що дає змогу визначати й контролювати рівень якості транспортних послуг.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції (послуги) для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості послуг передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів.

Найбільш значимими характеристиками транспортних послуг при оцінці їхньої якості виступають наступні:

- умови надання – стан обладнання та транспортних засобів, поведіння персоналу;
- наявність гарантії виконання послуги – своєчасність відправки та доставки вантажу, відповідальність персоналу;
- надійність – виконання основних вимог споживача;
- компетентність персоналу – наявність певних навиків та необхідних знань;
- доступність – можливість налагодження контактів;

- безпечність – відсутність ризику;
- інформованість – надання споживачу повної та всебічної інформації стосовно послуги.

При оцінці якості транспортних послуг споживач порівнює фактичні значення параметрів якості з очікуваними. За умов досягнення порівняно близьких значень оцінюваних показників якості вважається задовільною.

Споживча оцінка якості ґрунтується на наступних критеріях:

- імідж підприємства, що здійснює транспортне обслуговування (наявна інформація про дане підприємство та про його рівень транспортного обслуговування);
- власні потреби споживачів (уявлення клієнта про якість, його вимоги);
- практичний досвід (порівняння з подібними послугами, які клієнту надавались в минулому);
- зовнішні комунікації (повідомлення з засобів масової інформації).

3. Формування механізмів забезпечення розвитку якості транспортних послуг

Створення стабільної економічно ефективної системи транспорту та логістики є засобом підвищення конкурентоспроможності, якості та безпеки перевезень, задоволення потреб зовнішньої торгівлі, оптимального використання ресурсів в економіці країни.

Товари повинні перевозитися вільно, швидко, надійно та ефективно, з найменшим впливом на довкілля та інших користувачів транспорту. Для цього слід діяти за такими напрямками:

1) розвиток ринку послуг вантажного транспорту шляхом: розроблення технічних і організаційних заходів, спрямованих на забезпечення гарантованого збереження вантажів, що перевозяться; удосконалення нормативної бази (транспортного, митного, податкового законодавства), контролю на вантажувально-розвантажувальних операцій і запровадження відповідальності за діяльність вантажовласників і експедиторів; забезпечення прав і захисту перевізників, створення ефективної системи допуску перевізників і транспортних засобів до надання послуг з перевезення вантажів, включаючи питання тарифів і фінансового навантаження для суб'єктів малого і середнього бізнесу, спрощення процедур отримання віз; удосконалення порядку застосування штрафних санкцій за порушення вимог законодавства під час перевезення територією України вантажів іноземними перевізниками; забезпечення пільгового оподаткування операцій з надання послуг, пов'язаних з переміщенням вантажів транзитом через територію України; впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій на базі GPS; посилення взаємодії видів транспорту шляхом розвитку мультимодальних перевезень і міжнародних транспортних коридорів; розвитку транспортно-експедиторської діяльності; удосконалення механізмів сертифікації та ліцензування операторів

вантажного транспорту; збільшення до рівня світових досягнень швидкості переміщення товарів та ритмічності їх доставки, скорочення часу обробки партій товарів у портах та часу перетину державного кордону; забезпечення експлуатаційної сумісності залізничних мереж і виділення маршрутів для вантажних перевезень; створення національних транспортних компаній, здатних конкурувати зі світовими; впровадження стандартних комерційних вантажних і транспортних документів міжнародного зразка, уніфікація процедур, правил і вимог до перевізників.

2) створення сприятливих технічних, правових, організаційних і фінансово-економічних умов розвитку інтермодальних перевезень і справедливих ринкових умов конкуренції між видами транспорту, гарантування якості інтермодальних перевезень, їх привабливості та доступності для транспортних операторів завдяки: утвердженню нормативно-правових основ функціонування інтермодального транспорту; ідентифікації стратегічної мережі Глобальні та національні проблеми економіки 629 інтермодальних перевантажувальних пунктів і коридорів, визначення інтермодальних контейнерних і контрейлерних маршрутів у рамках міжнародних транспортних коридорів; маркетингу інтермодальних транспортних послуг; введенню «єдиного вікна» для інтермодального транспорту, єдиного транспортного документа для всіх перевізників вантажів; залученню інвестицій у нові стандарти інтермодального обладнання; удосконаленню тарифно-цінового регулювання та фіскальної політики для стимулювання розвитку транзитних контейнерних перевезень, запровадженню оптимальних тарифів з дотриманням умов вигідності перевезень для автомобільного і залізничного транспорту; розробленню технологій взаємодії всіх учасників перевезення; створенню інституту операторів інтер/мультимодальних перевезень; визначенню і реалізації пріоритетних проектів розвитку інфраструктури інтермодального транспорту на довгостроковий період, у тому числі створенню мережі сучасних високотехнологічних контейнерних терміналів і збільшенню пропускної спроможності існуючих терміналів; збільшенню рівня контейнеризації перевезень і номенклатури вантажів, що перевозяться в контейнерах; створенню технічних умов для становлення професії універсального перевізника; розвитку співробітництва з Польщею, Білоруссю, іншими сусідніми країнами, країнами Балтії в організації контрейлерних перевезень.

3) розвиток логістики, транспортно-складської та інформаційної інфраструктури, впровадження концепцій і технологій управління ланцюгами поставок та інтеграція транспортних і виробничих процесів вимагає: удосконалення бази нормативно-правового регулювання, спрямованого на забезпечення рівних і сприятливих умов учасникам транспортно-логістичного ринку, функціонування логістичних центрів, використання електронних документів у сфері вантажного транспорту; налагодження ефективної взаємодії з приватним сектором і місцевими органами влади з метою визначення оптимальних місць розташування стратегічних логістичних центрів, що поєднують різні види транспорту, та їх створення; розбудови і модернізації

транспортної, складської інфраструктури, вантажних терміналів; підтримки проектів державно-приватного партнерства, залучення інвестицій у розвиток логістичної інфраструктури та інноваційні технології; підвищення кадрового потенціалу у сфері логістики, впровадження ефективної системи сертифікації логістів; створення комплексних інформаційних систем управління, телематичних засобів навігації і моніторингу («інтелектуальних транспортних систем», систем контролю та ідентифікації вантажів і контейнерів, системи повідомлення про прибуття в портах тощо), інноваційних технологій переробки в інтермодальних терміналах, оснащення транспортних засобів супутниковими навігаційними системами, інтегрованими в єдину систему координатного управління.

4) забезпечення пріоритетного розвитку інфраструктури міжнародних транспортних коридорів, їх функціонування на основі сучасних логістичних технологій, наскрізного тарифу, швидкості доставки, збереження вантажів, інформаційної підтримки, відсутності адміністративних бар'єрів; – поліпшення інвестиційного клімату, залучення інвестицій на умовах концесій, державно-приватного партнерства, удосконалення механізму лізингу транспортних засобів; – створення сприятливих умов, які забезпечуватимуть привабливість транспортної діяльності для залучення приватного, у тому числі іноземного, капіталу; – формування ефективної конкурентної тарифної політики та забезпечення доходної бази підприємств галузі; – здійснення структурних реформ на залізничному, морському транспорті, міському і приміському громадському автотранспорті, у сфері дорожнього господарства з метою підвищення ефективності державного управління; – удосконалення державної системи забезпечення безпеки на транспорті та формування системи державного нагляду за безпекою руху, підконтрольної центральному органу виконавчої влади з питань транспорту та зв'язку, з метою розмежування функцій управління діяльністю та контролю; – стимулювання сталого розвитку транспорту шляхом надання переваги екологічно чистим та енергоефективним видам транспорту, зниження техногенного навантаження транспорту на довкілля, а також шляхом розвитку громадського пасажирського транспорту як альтернативи стрімкій автомобілізації країни.

4. Системоутворююча роль логістики в забезпеченні якості надання транспортних послуг

Рух матеріальних ресурсів від первинного джерела до кінцевого споживача варто розглядати як єдиний матеріальний потік, що забезпечується транспортними засобами. Зазначене є основою, на якій ґрунтується транспортна логістика. Доцільно виділити певну специфіку підходів – логістики і транспортної логістики.

Специфіка підходів транспортної логістики на відміну від «чисто» логістичних підходів передбачає наявність ключових елементів:

- транспортного забезпечення постачання, виробництва і збуту, як інтегруючої ланки в структурі транспортнологістичної системи;
- вантажопотоку та пасажиропотоку, як різновиду матеріального потоку, що функціонує в межах транспортнологістичної системи;
- транспортно-логістичного менеджменту, як інструменту управління транспортно-логістичною системою

Функції транспортної логістики, на наш погляд, мають наступні ознаки:

- є основними напрямками науково-пізнавальної (як галузь науки) та навчальної (як навчальна дисципліна) діяльності;
- у них проявляються сутність і зміст транспортної логістики;
- визначають місце транспортної логістики у системі логістики;
- вказують мету і завдання транспортної логістики як економічної науки.

Можна виділити такі функції транспортної логістики.

1) **Евристична функція** транспортної логістики. Полягає у тому, що наукова діяльність у сфері транспортної логістики базується на теоретичних положеннях, сукупність яких дозволяє спрямовувати цю діяльність на відкриття нових закономірностей та встановлення тенденцій, які виникають у процесі функціонування транспортно-логістичних систем.

2) **Онтологічна функція** транспортної логістики. Вона призначена пізнавати транспортні процеси, як економічне явище у системі логістики, тобто дослідити предмет транспортної логістики, дати пояснення результатів даного дослідження.

3) **Прогностична функція** транспортної логістики. Полягає у тому, що, охоплюючи певну систему знань у цій сфері та оволодіваючи певними закономірностями функціонування транспортно-логістичних систем, транспортна логістика, як наука визначає тенденції і напрямки розвитку транспорту у системі логістики.

4) **Комунікативна функція** транспортної логістики. Дає змогу використовувати нові знання та досягнення інших галузей науки (економічних, управлінських, технічних та ін.) у сфері транспортної логістики і, навпаки, – використовувати результати розвитку транспортної логістики для розвитку зазначених наук.

5) **Системоутворююча функція** транспортної логістики. Визначає місце, роль і значення транспортної логістики у системі логістики та характеризує певну побудову транспортної логістики, як системи.

Очевидно, даний перелік функцій транспортної логістики не є вичерпним. У процесі розвитку цієї науки вони будуть уточнятися і доповнюватися. Розуміння транспортної логістики, як галузі науки не можливе без з'ясування такої категорії, як принципи. Під принципами транспортної логістики варто вважати керівні засади, теоретичні ідеї, яким притаманні універсальність і загальна значущість, що відображають суттєві положення транспортної логістики. Принципи виражають основу функціонування транспорту, як складової частини транспортно-логістичної системи, визначають сутність складних взаємин усередині цієї системи.

Принципи транспортної логістики мають собою узгоджену систему, що складається з елементів, які перебувають у взаємозв'язку, забезпечуючи певну їх цілісність і єдність.

Система принципів транспортної логістики, на наш погляд, має включати такі принципи.

1) Принцип відповідальності транспортної логістики. Полягає у тому, що учасники транспортного процесу (і як господарюючі суб'єкти, і як фізичні особи) несуть відповідальність у межах чинного законодавства за дотриманням угод, правил дорожньої безпеки, екологічної безпеки тощо.

2) Принцип планування транспортної логістики. Являє собою складову планомірно пропорційного формування і функціонування транспортно-логістичної системи, свідому цілеспрямовану діяльність з визначення пропорцій розвитку матеріально-технічної бази транспорту та її використання шляхом розробки, затвердження і доведення внутрішньовиробничих планів до їх виконавців.

3) Принцип доцільності транспортної логістики. Полягає у тому, що транспортно-логістична система і транспорт (як її компонент) мають своєчасно, повно і якісно забезпечувати потреби споживачів у транспортних послугах.

Сучасними підходами транспортної логістики є:

- застосування систем автоматичного контролю переміщення пасажирів і вантажів;
- впровадження систем контролю місцезнаходження транспортних засобів (глобальної автоматизованої супутникової системи, що дозволяє визначати широту та довготу місцезнаходження транспортного засобу);
- створення загальнонаціональних комп'ютерних мереж з контролю за пересуванням пасажирів і вантажів;
- використання систем забезпечення безпеки руху транспортних засобів на базі ЕОМ та сучасних систем зв'язку;
- розвиток комплексних систем транспортування пасажирів і вантажів, що об'єднують у межах однієї макрологістичної мережі підприємств різних видів транспорту;
- спеціалізація транспортних засобів та транспортних об'єктів у процесі переходу транспортних компаній до перевезення дрібних партій вантажів та індивідуалізації обслуговування споживачів;
- використання автомобільних перевезень малих партій вантажів за принципами «від дверей до дверей», «точно вчасно» та ін.;
- формування універсальних логістичних підприємств, які забезпечують увесь комплекс логістичних операцій – закупівлю товарів, перевезення, зберігання, страхування пасажирів і вантажів, сортування і комплектування, інформаційне обслуговування, розміщення замовлень тощо;
- створення транснаціональних логістичних систем, як наслідок глобалізації економіки.

Транспортно-логістична система включає сукупність суб'єктів транспортної логістики, що функціонують з метою оптимізації вантажопотоків

у логістичних ланцюгах «постачання – виробництво – збут» за критерієм мінімуму логістичних витрат. Термін «транспортно-логістична система» є похідним від терміну «логістична система», але на відміну від неї підкреслює головну, інтегруючу роль транспорту в логістиці.

5. Європейський підхід щодо управління якістю, сертифікації та процедур оцінки відповідності.

Сертифікація — це процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу встановленим законодавством вимогам.

Сертифікація проводиться з метою:

- 1) створення умов для діяльності підприємств, установ і підприємців на єдиному товарному ринку України, а також для участі в міжнародній співпраці й міжнародній торгівлі;
- 2) сприяння споживачам у компетентному виборі продукції;
- 3) захисту споживача від недопропорядного виробника (продавця, виконавця);
- 4) контролю безпеки продукції для навколишнього середовища, життя, здоров'я та власності громадян;
- 5) підтвердження показників якості продукції, заявлених виробником.

Отже, сертифікацію спрямовано на підтвердження того факту, що дана компанія може задовольнити установлені до неї вимоги. Результатом сертифікації є свідоцтво про відповідність — сертифікат установленої форми. В останнє десятиліття сертифікація стала одним із важливих механізмів забезпечення якості, яка переросла в норму торгових відносин будь-якого рівня. Сертифікація може мати обов'язковий або добровільний характер.

Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність вимогам нормативної документації, стосовно безпеки продукції для життя, здоров'я громадян; її сумісності та взаємозамінності, охорони навколишнього середовища; метрологічних норм і правил тощо. Отже, обов'язкова сертифікація проводиться у сфері, регульованій законодавством, тобто сфері, у якій рух матеріальної та нематеріальної продукції регулюється національними законами й постановами.

Добровільна сертифікація проводиться на відповідність усім необхідним споживчим вимогам у нерегульованій законом сфері та свідчить про виконання підвищених вимог до якості порівняно з обов'язковими вимогами, завдяки чому має підвищену ринкову вартість. Цей вид сертифікації може здійснюватися як державними, так і приватними органами із сертифікації.

Систему створено відповідно до міжнародних нормативних документів ISO\IEC, вона передбачає здійснення таких взаємопов'язаних видів діяльності:

- сертифікації продукції (процесів, послуг);
 - атестації виробництв;
 - сертифікації систем якості;
 - акредитації випробувальних лабораторій (центрів);
 - акредитації органів із сертифікації продукції; · акредитації органів із сертифікації систем якості;
 - атестації експертів-аудиторів за переліченими видами діяльності.
- Залежно від об'єкта сертифікації розрізняють:

Сертифікацію продукції, що встановлює відповідність продукції тільки тим вимогам, які присутні у стандарті або іншому нормативному документі. · Атестацію виробництва, що проводиться з метою забезпечення стабільного рівня якості випуску продукції. Під час її проведення вивчається організація виробництва, технологія виготовлення виробів, перевіряється стан обладнання та устаткування, метрологічне забезпечення, система управління якістю, кваліфікація виробників, укомплектованість служб контролю якості і т. ін.

Сертифікацію системи якості, яка здійснюється для підтвердження її відповідності вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000. Сертифікація системи якості проводиться з метою забезпечення впевненості органу з сертифікації продукції в тому, що продукція, яка випускається підприємством, відповідає обов'язковим вимогам нормативних документів, а всі технічні, адміністративні й людські чинники, що впливають на якість продукції, знаходяться під контролем.

Продукцію незадовільної якості своєчасно виявляють, а підприємство вживає заходів із запобігання виготовленню такої продукції на постійній основі.

Сертифікат на систему якості — це документ, який видається підприємству органом із сертифікації систем якості та засвідчує відповідність створеної СМЯ вимогам нормативного документа (стандарту), а також підтверджує спроможність підприємства забезпечувати й підтримувати якість своєї продукції на відповідному рівні. Оскільки сертифікація СМЯ є добровільною, то вона може проводитися з ініціативи виробника, продавця, споживача, органів державної виконавчої влади, громадських організацій та окремих громадян на договірних умовах між заявником та органом із сертифікації.