

The article examines the problems of navigation and communication with the use of satellite technologies in road transport in the context of the growth of globalization processes in the world economy and the transformations of freight transport technologies caused by a large-scale transition to transport with zero emissions and the development of unmanned vehicles.

The paper discusses the principles of building a global high-speed broadband satellite Internet with low latency. Potential capabilities of technologies such as digital antenna arrays and laser communication channels used in such systems are analyzed. Also considered are the existing and potential problems, both technical with electromagnetic compatibility with existing satellite communication systems and between systems under construction or planning, and legal caused by changes in the principles of information transfer at the interstate level. The main players in the emerging market of high-speed satellite communications are considered and the parameters of the systems declared by them are described. The comparison of the current state of building satellite constellations of individual projects is carried out and the ability to implement the announced plans by individual companies is analyzed. The disadvantages that create obstacles for the introduction of high-speed satellite communications in road transport at the moment and the directions of their overcoming are highlighted.

Considering the potential of satellite Internet systems, the current state of construction, as well as existing technical and legal restrictions, the introduction of reliable satellite communications will significantly speed up the transition to autonomous unmanned vehicles. In this regard, the most successful opportunities for the new communication technology will be able to realize the transport companies, which will simultaneously update the fleet of vehicles towards zero emissions and with unmanned technologies.

global navigation satellite system, satellite communication, satellite internet, satellite constellation, low Earth orbit, small satellite, transport communication system, Self-driving car

Одержано (Received) 21.03.2021

Прорецензовано (Reviewed) 31.03.2021

Прийнято до друку (Approved) 26.04.2021

УДК 65.018:656.13

DOI: [https://doi.org/10.32515/2664-262X.2021.4\(35\).264-272](https://doi.org/10.32515/2664-262X.2021.4(35).264-272)

О.С. Хачатурян, канд. екон. наук

Центральноукраїнський національний технічний університет, м. Кропивницький, Україна

e-mail: lenarice1982@gmail.com

С.Л. Хачатурян, доц., канд. техн. наук

Центральноукраїнський національний технічний університет, м. Кропивницький, Україна

e-mail: serg130354@gmail.com

Оцінювання якості надання автотранспортних послуг

Все більшого поширення та розвитку останнім часом набуває сфера надання автотранспортних послуг. Постійно збільшується число підприємств і одноосібних перевізників на ринку автотранспортних послуг. Разом з цим зростає й рівень конкуренції між надавачами автотранспортних послуг, що викликає необхідність підвищення якості надання автотранспортних послуг. Адже високий рівень якості дозволяє займати провідне положення у даному секторі економіки. Нагальною є необхідність проведення оцінювання якості надання автотранспортних послуг, причому актуальним є оцінювання якості їх з позицій споживачів цих послуг. У ході дослідження встановлено як групові, так і одиничні показники оцінювання якості. Аналіз існуючих показників виявив оцінювання якості послуг з урахуванням, у першу чергу, інтересів суспільства в цілому. Визначено основні базові положення, спираючись на котрі, може бути вдосконалена сукупність методичних підходів до оцінювання якості автотранспортних послуг. Встановлено рівні оцінювання автотранспортних послуг і їх зміст.

автотранспортна послуга, якість, автотранспортний сервіс, оцінка якості, ознаки якості

© О.С. Хачатурян, С.Л. Хачатурян, 2021

Постановка проблеми. Одним з важливих елементів розуміння поняття якості на підприємствах автотранспорту є оцінювання підсумкової їх продукції – автотранспортного сервісу й сервісу для споживачів. Кінцеве положення пов'язано з тим, що автотранспортне обслуговування створюється під час певної діяльності, таким чином її доброякісність чимало залежить від характерних рис даної діяльності. Ціль такої оцінки – виявлення ступеня добротності автотранспортного обслуговування за поміттю параметрів здійснення належних процесів. При цьому здійснювати оцінку якості слід з позицій споживачів, встановлюючи ступінь їхнього задоволення у належних запитах, дезидератах і бажаннях. У зв'язку з цим необхідне удосконалювання множини консеквентних підходів до оцінки якості автотранспортного обслуговування при формулюванні його ознак.

Аналіз основних досліджень і публікацій. У новітній літературі з менеджменту якості [1-4] доволі конкретно відзначається необхідність оцінки якості з точки зору споживачів, [3, с. 51]. Подібним підходом часто користуються в ході виконання оцінок якості готельного сервісу та послуг у сфері освіти [2]. Базисом тут є формулювання сподівань і перцепція якості сервісу чи обслуговування за чіткими мірками, цебто оцінювання якості розвертається в ході підтвердження чи не підтвердження сподівань, а сприймання сервісу споживачами формується з оцінювання діяльності обслуговуючого персоналу та предметної царини, в якій послуга споживається.

У сфері автомобільних перевезень теж виконані спроби оцінити якість транспортного сервісу з точки зору реальних набувачів послуг [4, с. 45-52]. У результаті визначені ознаки оцінки якості на підмурі трьох етапів (прийняття рішення щодо набуття послуги, власне набуття послуги та відгук на набуття послуги) надання послуг з точки зору набувачів транспортних послуг. У відповідності до цих трьох етапів оцінюється їх якість за відповідними показниками якості і на їх основі отримується узагальнюючий показник. Проте, таке оцінювання якості проводиться після отримання послуги, тому не враховує побажань споживачів стосовно якості обслуговування та не дає можливості порівняти, наскільки різняться між собою рівні наданих і очікуваних послуг.

Використання наявних методик оцінки якості надання послуг чи виробленої продукції, має низку недоліків:

1. Немає можливості порівняти й не існує взаємозв'язку між показниками, що використовуються при оцінюванні якості послуг, продукції й процесів, які продукують її ступінь. Тому з точки зору споживачів оцінювання якості отриманих послуг або товарів з поміттю роздільного ладу показників є незадовільною.

2. Не виокремлюється особливість створення ознак, які можуть бути використані для оцінювання якості споживачем ходу обслуговування. При отриманні послуги, розгорнутої в часі, як це має місце при отриманні автотранспортних послуг, остаточний рівень її якості формується з складових якості окремих її етапів.

Все дане й підтверджує закономірність створення новітньої більш досконалої методики оцінювання якості автотранспортних послуг, яка б відповідала сьогочасній теорії менеджменту якості.

Постановка завдання. Використовуючи теорію та практику роботи підприємств автомобільного транспорту та накопичений значний досвід у оцінюванні якості автотранспортних послуг, удосконалити сукупність методичних підходів до оцінки якості автотранспортних послуг при формуванні її показників.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день оцінку якості автомобільних перевезень оцінюють сукупними ознаками, тобто такими, що визначають певний клас атрибутів продукції чи сервісу. До них можна віднести збережуваність вантажів, вчасність здійснення перевезень, вигоду використання

порядку перевезень і їх вигідність. У свою чергу сукупні ознаки можна оцінити окремими, тобто такими, що визначають єдиний атрибут продукції чи сервісу.

Збережуваність вантажів визначається незмінністю його якості та кількості. Цей атрибут визначає спроможність вантажоперевізників забезпечувати як чисельну, так і якісну збережуваність вантажів при транспортуванні їх від пункту відправки до пункту призначення та визначається розбіжністю чисельності та якості вантажу у адресанта та адресата.

Вчасність здійснення перевезень суміщає ознаки вчасності відправлення вантажів і їхнього доставлення. Вчасність доставлення вантажів характеризує спроможність системи перевезень вбезпечити вчасне вивезення вантажу від адресанта й доставлення його адресатові. Від цього залежить тривалість обертання вантажу між його виготовленням і використанням, що складається з терміну зберігання вантажу у адресанта, часу доставлення його транспортом і терміну зберігання у отримувача до використання.

Зручність використання системи транспортування містить технічні та організаційні ознаки. Технічні ознаки обіймають у собі: зручність завантаження-розвантаження вантажу; зручність підготовки вантажу до транспортування; міру участі адресантів вантажу чи вантажоотримувачів у ході доставлення вантажу; зручність здійснення експедиторського супроводу вантажу.

Організаційними ознаками є: зручність подання замовлень на транспортування; зручність отримання повідомлення про хід доставлення вантажу.

Вигідність транспортування містить економічність виготовлення у адресантів і адресатів, що пов'язано безпосередньо з транспортуваннями, й економічність доставлення. Перша складова визначає затрати на тару й пакування, обігові накладки адресантів і адресатів, затрати адресантів і отримувачів на складування вантажів. Вигідність доставлення показує вигідність транспортування, завантаження й вивантаження та експедиторського супроводу.

Якість пасажирських перевезень визначається низкою ознак, які атестують ступінь задоволення вимог пасажирів у транспортних послугах: комфорт під час подорожі; час, який витрачають пасажирів на поїздку; безпеку пересування.

Заповнення автобусів визначається як відношення дійсно перевезених за цілком визначений проміжок часу пасажирів до імовірних, розрахованих за обмеженою на час карантину місткістю транспортних засобів. Для обчислення цієї ознаки розроблено та використовується низка нормативів у залежності від виду повідомлення та розміру транспортного засобу, формальної ємності. Коефіцієнт наповненості транспортних засобів, розрахований відповідно їхньої найбільшої ємності, котра встановлюється ТУ заводу-виробника, корегується відповідно до карантинних обмежень. Дотримання графіку руху транспортних засобів оцінюється порівнянням з нормативною величиною, але не нижчою від 98,0%.

Час, який витрачається пасажирями на подорож, містить час на прибуття до місця відправлення й від місця прибуття до місця призначення, чекання транспортного засобу та час у дорозі. Величина вказаних ознак залежать від забудови району кінцевої зупинки, загальної протяжності транспортних магістралей, по яким пролягають маршрути транспортних засобів, сумарної протяжності маршрутів, графіку руху на маршрутах і ін.

Безпечність руху визначається коефіцієнтом динамічної зміни ступеня ДТП в авто-транспортному підприємстві.

У роботі [5, с. 39] автором ознаки якості сервісу автотранспорту виділені у чотири групи:

1. Ознаки якості власне послуги – функціонального призначення, матеріального

збитку одягу і багажу пасажирів.

2. Ознаки якості обслуговування – естетичності, ергономічні, комфортності, етичні і санітарно-гігієнічні характеристики.

3. Показники витрат на доступність послуги – витрати часу й коштів.

4. Побічний ефект або збиток – моральні та фізичні показники безпечності.

Аналіз наведених ознак якості показує, що предметом оцінювання переважно є продукція автотранспортного підприємства, тобто перевезення, що виконуються. У той же час якість сервісу, як процесу, аналізується порізно й допускає оцінювання шлейфу атрибутів процесу перевезення й порядку перевезень, які зумовлюють відповідність їхнім нормативним канонам.

Як показано в роботі [6, с. 20], ознаки якості транспортногo сервісу при перевозках вантажним автомобільним транспортом, розроблено з точки зору аналізування технологічних складових ходу доставлення вантажу. Мірилами оцінювання транспортногo сервісу слугують величини ознак, які дозволяють досягнути максимального ефекту в сільськогосподарській і промисловій сферах, які обслуговуються, при наперед означених затратах на розвинення та експлуатацію автотранспорту, гадану користь за мінімальних затрат або максимальне відношення ефекту до затрат. У даному випадку немає оцінки часткових сторін ходу обслуговування отримувачів транспортногo сервісу.

Як вважає М.Ф. Трихунков, якість транспортногo сервісу у ході транспортування вантажів визначає «рівень (ступінь) задоволення за часом потреб у перевезеннях за загальним обсягом і клієнтурою вантажів, безперебійність (регулярність) і надійність (безпека)» [7, с. 13].

Крім перелічених вище ознак якості транспортногo сервісу при перевезенні пасажирів слід оцінювати їх ще й доступністю, тобто кількістю в даній місцевості автотранспорту, наявністю інформації, поміркованістю вартості перевезень.

Отже, можна відзначити таке:

1. Оцінка якості транспортногo сервісу теоретично й методологічно заснована й спрямована на загальногосподарський підхід з переважаючим задоволенням у першу чергу зацікавлень суспільства взагалі. В ознаках, які використовуються для оцінки, не зосереджується увага першочерговості її виконання з точки зору користувачів автотранспортними послугами, відповідності їхнім цілком певним потребам.

2. Належна увага не надається таким процесам взаємодіяння з отримувачем, як офертам сервісу, оформленню замовлень і розрахунків та інше.

У автотранспортній галузі виконані дослідження оцінювання якості транспортногo сервісу та сформовано ознаки оцінювання сервісу з точки зору реальних отримувачів [4, с. 45-52], ґрунтуючись на етапах обслуговування. Аналізуються три етапи:

- затвердження рішення про використання сервісу;
- використання послуги;
- відголос використання сервісу.

Стосовно цих етапів оцінювання якості подається відповідно до трьох групових ознак якості запропонованих сервісів, якості використання послуг і задоволення сервісом, які складаються в суму впливів узагальнюючої ознаки. Проте такий підхід зорієнтований на виконання оцінювання по закінченню процесу надання послуги споживачам і не має на увазі формулювання та врахування їх побажань якості, послідує порівнювання реального сприймання якості з цими побажаннями.

Використання наявних консеквентних підходів до оцінювання якості автотранспортногo сервісу має такі хиби:

1. Для оцінювання якості сервісу та ходу формування її ступеня використовуються ознаки, котрі не порівнювані та не пов'язані між собою. Так, взагалі оцінювання якості кожного процесу виконується за допомогою ознак результативності, ефективності та пристосованості. У даному випадку результативність процесу відображає якість сервісу стосовно тому, чи відповідає він запроектованому. Таким чином, з точки зору отримувача сервісу оцінювання якості ходу надання послуги та підсумкового наслідку шляхом використання розрізної системи ознак є незадовільною.

2. Не виокремлюється особливість формування ознак, які призначені для оцінювання якості ходу надання послуги її отримувачем. При цьому головною особливістю виокремлення ознак якості є недиференційовані атрибути товарів і не беруться до уваги імовірні моменти часу оцінювання реальним отримувачем послуги. Коли отримувач послуги оцінює продукцію, то ця вада не така істотна, тому що при покупці товару є шанс дати оцінку його окремих сторін. Коли ж купується сервіс, то він розгорнутий у часі, протягом якого можливі непорозуміння з надавачем послуги та недостатньою її якістю. Тому рівень якості складається поступово від моменту звернення за сервісом, чекання та отримання його, та насамкінець належними порівняннями, що й визначає потребу їх врахування та оцінювання якості у відповідності до цих стадій.

Наведене підводить до необхідності створення сучасної вдосконаленої методології оцінювання якості автотранспортного сервісу, котра відповідала б новітньому вченню менеджменту якості.

Маючи на меті вдосконалення множини методичних підходів до оцінювання якості автотранспортного сервісу при формуванні її ознак, доречно спиратися на такі тези:

1. При відборі та встановленні вимог і ознак зважати на:

а) пряму комунікацію виконавця та отримувача в ході надання сервісу;

б) різноманітність запитів, бажань отримувачів сервісу, що утруднюють стандартизацію побажань і методів сервісу;

в) одномоментність ходу сервісу та отримувача послуги;

г) різноманітність сервісу.

2. Оцінювання якості автотранспортного сервісу в залежності від його мети виконувати роздільно за ступенями деталізації:

а) типізованим;

б) укрупненим;

в) розгорнутим.

3. На типізованому ступені враховувати центральні ознаки якості, котрі відображують головні побажання сукупності отримувачів автотранспортного сервісу. Укрупнений ступінь оцінки передбачає врахування етапів обслуговування отримувачів послуг. На розгорнутому етапі спиратися на безпосередньому ході створення, якості автотранспортного сервісу, тобто ході обслуговування отримувача послуги. В цьому випадку оцінювання якості виконується за прозорими його ступенями, так званими «пунктами сутічок» – всіма випадками функціонування, коли отримувач послуги взаємодіє з працівниками автотранспортного підприємства в ході оферти та використання сервісу.

4. Ґрунтуватися на виявленні побажань, очікування якості до того, як сервіс буде придбаний отримувачем послуги й зіставлення з ними реального її сприймання потому.

Ступені оцінювання якості автотранспортного сервісу та їх сутність у загальному виді наведено на рис. 1.

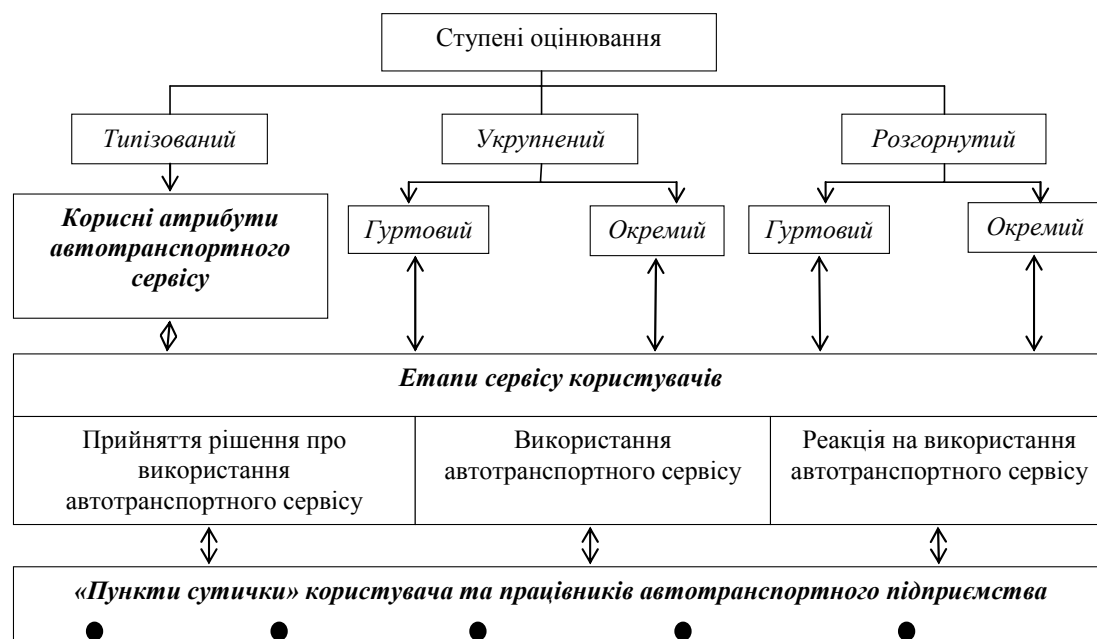


Рисунок 1 – Ступені оцінювання якості автотранспортного сервісу

Джерело: розроблено авторами

Типізований ступінь має на увазі оцінювання якості автотранспортного сервісу за класами користувачів на основі ознак, які відображують найважливіші для них вигідні позначки; укрупнений – за етапами надання послуг користувачам; розгорнутий – особі по користувачу даного сервісу та його взаєминам з автотранспортним підприємством. Водночас, на укрупненому та розгорнутому ступенях оцінювання може містити два підступеня: гуртовий і окремий.

На окремому ступені оцінювання якості автотранспортного сервісу здійснюється за єдиним епізодом його надання, на гуртовому – за їх множиною.

Простежимо прикмети утворення ознак оцінювання якості на кожному з цих ступенів.

На розгорнутому ступені є доречним, з огляду на етапи ходу надання послуг користувачам і «пунктів сутичок» з ними, виокремити ознаки «дієвої» та «інструментованої» якості.

Ознаки «дієвої» якості можуть виражатися на усіх «пунктах сутичок» із користувачем автотранспортного сервісу – від звернення користувача до автотранспортного підприємства до завершення їх співпраці, а «інструментованої» якості – тільки в «пунктах сутичок», у котрих безпосередньо складаються вигідні атрибути сервісу.

«Дієву якість» можна оцінити ознаками, котрі відображують чемність працівників, професіоналізм, знання, співчуття, предметну оснащеність.

До ознак «інструментованої» якості можна віднести всі її типи, за допомогою котрих оцінюються корисні позначки від надання автотранспортного сервісу:

- зручність у використанні системи сервісу;
- безпечність перевезення;
- збережуваність вантажу;
- вчасна відправка та прибуття вантажу;
- надійність перевезення, гарантовані строки доставлення, в тому числі доставлення вантажу цілковито в строк;
- регулярність доставлення вантажу;

- забезпечення доставлення вантажу «з точки в точку»;
- провід вантажу до заключної точки призначення;
- можливість розмитнення;
- найліпшу локацію точок відправлення та доставлення;
- наявність потрібної тари для транспортування;
- наявність потрібного обладнання для перевантажування;
- відсутність проміжних перевантажень і таке інше.

Прямі «пункти сутичок» і виклики до якості на кожному з них визначаються судячи з індивідуальності отримувача послуги. Себто набір «пунктів зіткнення» та викликів до якості в будь-якому певному випадку буде відрізнятися від інших (табл. 1).

Таблиця 1 – Ознаки якості автотранспортного сервісу розгорнутого ступеня

Явні «пункти сутичок» отримувачів послуг і працівників автотранспортного підприємства	Назва
Звернення потенційного отримувача послуги	Ввічливість працівників
	Підготовленість працівників
Візит отримувача послуги до автотранспортного підприємства	Матеріальна оснащеність
Вітання з отримувачем послуги	Ввічливість працівників
	Співчуття
Визначення потреб	Компетентність працівників
	Професійна підготовленість
Укладення договору	Компетентність працівників
	Професійна підготовленість
Надходження вантажу до отримувача	Матеріальна оснащеність
	Ввічливість працівників
	Точність
Розвантаження вантажу	Матеріальна оснащеність
	Дотримання терміну доставки вантажу
	Збережувальність вантажу
	Безпечність
...	...

Джерело: розроблено авторами

На укрупненому ступені ознаки оцінювання якості формуються в відповідності до етапів надання послуг користувачам (табл. 2).

Таблиця 2 – Показники якості автотранспортних послуг укрупненого рівня

Етапи надання послуг отримувачам	Назва
Прийняття рішення про використання автотранспортного сервісу	Запорука сервісу
	Зручність використання системи сервісу
Вживання автотранспортного сервісу	Збережувальність вантажу
	Дотримання терміну надання сервісу
Відгук на отриманий сервіс	Задоволення від якості запропонованого сервісу
	Задоволення вигідними властивостями сервісу

Джерело: розроблено авторами

При сім теж допустима гнучка система ознак, себто додавання чи скорочення їх переліку.

На розгорнутому ступені доречно використовувати ознаки, котрі відображують тільки головні вигідні прикмети автотранспортного сервісу для недиференційованих класів отримувачів послуг.

Висновки. 1. Визначено відмінні риси методичних основ проведення оцінювання якості на підприємствах автомобільного транспорту.

2. Оцінювання якості є результатом ходу сприймання якості, котра складається в процесі надання послуг користувачеві та супроводжується винесення конкретної оцінки кількісної міри відповідності ходу отримуваного сервісу його чеканням.

3. Визначено стадії оцінювання якості та консеквентне забезпечення їх здійснення.

4. Запропоновано підхід до оцінювання якості автотранспортного сервісу та здійснення ходу надання послуг користувачам, який ґрунтується на виявленні його значень за трьома ступенями: типізовано, укрупненому та розгорнутому.

5. Обґрунтовано ознаки якості ходу надання послуг користувачам на базі «пунктів сутичок» з ними за двома класами ознак: «дієвому» та «інструментованому».

Список літератури

7. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Процессный подход к оценке внутреннего качества в сервисной организации. *Менеджмент в России и за рубежом*. 2005. №4. С. 74-81.
8. Новаторов Э. Качобрус: Маркетинговый инструмент для измерения качества образовательных услуг. *Маркетинг*. 2001. №6 (61). С. 54-67.
9. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Как на практике оценить качество через количество. *Маркетинг в России и за рубежом*. 2004. №2(40). С. 51-63.
10. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н. Управление результатами деятельности работников АТП. Харьков: Изд-во ХГАДТУ, 1999. 143 с.
11. Минин Б.А., Сюткин Г.Н., Терехов А.Г., Курицына В.В. ССК – уникальная система сертификации качества. *Стандарты и качество*. 1996. № 7. С. 36-41.
12. Повышение качества транспортного обслуживания народного хозяйства / А.В. Комаров, Б.С. Рязанцев, Н.С. Цурков. и др. / Под. ред. А.В. Комарова и В.С. Кравченко. М.: Транспорт, 1988. 205 с.
13. Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность. М.: Транспорт, 1993. 225 с.

References

1. Ponomareva, T.A. & Supryagina, M.S. (2005). Protsessnyy podkhod k otsenke vnutrennego kachestva v servisnoy organizatsii [Process approach to assessing internal quality in a service organization]. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom – Management in Russia and abroad*. 4, 74-81 [in Russian].
2. Novatorov E. Kachobrus (2001). Marketingovyy instrument dlya izmereniya kachestva obrazovatel'nykh uslug [Marketing tool for measuring the quality of educational services]. *Marketing – Marketing*. 6(61), 54-67 [in Russian].
3. Ponomareva, T.A. & Supryagina, M.S.(2004). Kak na praktike otsenit' kachestvo cherez kolichestvo [How to evaluate quality in practice through quantity]. *Marketing v Rossii i za rubezhom – Marketing in Russia and abroad* 2(40), 51-63 [in Russian].
4. Shinkarenko, V.G. & Krivoruchko, O.N. (1999). *Upravleniye rezul'tatami deyatel'nosti rabotnikov ATP [Management of the results of the activity of the ATP employees]*. Kharkiv: Izdatel'stvo KHNADU [in Russian].
5. Minin, B.A., Syutkin, G.N., Terekhov, A.G. & Kuritsyna, V.V.(1996). SSK – unikal'naya sistema sertifikatsii kachestva [ССК – a unique quality certification system]. *Standarty i kachestvo – Standards and quality*. 7, 36-41 [in Russian].
6. Komarov, A.V., Ryazantsev, B.S., Tsurkov, N.S. et al. (1988). *Povysheniye kachestva transportnogo obsluzhivaniya narodnogo khozyaystva [Improving the quality of transport services for the national economy]*. Moscow: Transport [in Russian].

7. Trikhunkov, M.F. (1993). *Transportnoye proizvodstvo v usloviyakh rynka: kachestvo i effektivnost'* [*Transport production in market conditions: quality and efficiency*]. Moscow: Transport [in Russian].

Olena Khachatryan, senior lecturer, PhD in econ. sci., **Serhiy Khachatryan**, Assoc. Prof., PhD in tech. sci.
Central Ukrainian National Technical University, Kropyvnytskyi, Ukraine

Evaluation of the Quality of Motor Transport Services

Recently, the sphere of providing motor transport services has become more and more widespread and developed. The number of enterprises and sole proprietors in the market of motor transport services is constantly increasing.

At the same time, the level of competition between motor transport service providers is growing, which makes it necessary to improve the quality of motor transport services. After all, a high level of quality allows us to occupy a leading position in this sector of the economy.

There is an urgent need to assess the quality of motor services, and it is important to assess their quality from the standpoint of consumers of these services. Distinctive features of methodical bases of carrying out quality assessment at the enterprises of motor transport are defined.

In the course of research both group, and individual indicators of quality assessment are established. Quality assessment is the result of the course of perception of quality, which is formed in the process of providing services to the user and is accompanied by a specific assessment of the quantitative degree of compliance of the received service with his expectations.

Analysis of existing indicators revealed assessment of service quality. The stages of quality assessment, consistent provision of their implementation and the main basic provisions are determined, based on which a set of methodological approaches to assessing the quality of road transport services can be improved.

The levels of evaluation of motor transport services and their content are established. An approach to assessing the quality of road transport service and the implementation of the course of providing services to users, which is based on its identified values in three stages: standardized, consolidated and expanded. The signs of the quality of the course of providing services to users on the basis of "points of conflict" with them are substantiated by two classes of signs: "effective" and "instrumental".

motor transport service, quality, motor transport service, quality assessment, quality signs

Одержано (Received) 06.04.2021

Прорецензовано (Reviewed) 15.04.2021

Прийнято до друку (Approved) 26.04.2021