

УДК 656.96

РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

Клепцова Л.Н., к.э.н., доцент

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В настоящее время на рынке транспортных услуг происходят процессы обострения конкуренции между транспортными организациями. На фоне мирового экономического кризиса, вызвавшего в том числе сокращение рынка транспортных услуг, большинство компаний усиливают борьбу за клиента, применяя при этом различные методы из области ценовой и не ценовой конкуренции. В этих условиях все большее количество перевозчиков уделяет внимание обоснованному повышению качества оказываемых услуг. Именно качество обеспечивает конкурентоспособность услуги и, как следствие, организации в целом.

Аналізу понятия «качество» посвящены труды многих специалистов. Но, следует отметить, что в работах и западных и отечественных специалистов основное внимание уделяется, прежде всего, повышению качества материальной продукции, а качество услуг (в том числе транспортных) остается гораздо менее разработанной темой.

На сегодняшний момент нет эффективных количественных методов оценки качества услуг. По ГОСТ Р 50691–94 «Модель обеспечения качества услуг», качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Следовательно, качество тесно связано с потребностями. Например, в последних международных стандартах (IS) серии ISO 9000-2000 качество определяется как степень, в которой уникальный набор характеристик соответствует требованиям. Это определение характеризуется отсутствием слова «объект», который является носителем качества. Здесь качество и требования напрямую связаны. В то же время, когда речь идет о качестве, стандарты означают не только саму услугу, но и процесс ее предоставления, а понятие «требования» включает ожидаемые потребности.

Состав и структура показателей качества перевозок грузов по всем видам перевозок устанавливается ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества».

Основными параметрами качества транспортных услуг для потребителей являются:

- время от момента получения заказа до доставки;
- полнота и степень доступности обработки заказа;

- удобство оформления и подтверждения заказа;
- надежность и возможность доставки по запросу;
- наличие запасов на складе, стабильность поставок;
- объективность тарифов и регулярность предоставления информации о стоимости услуг;
- возможность предоставления рассрочки платежа;
- оперативность обработки грузов на складах;
- качество упаковки и возможность выполнения пакетных и контейнерных перевозок.

Каждый рассматриваемый индикатор играет более или менее важную роль в зависимости от конкретных рыночных условий. Следовательно, качество следует оценивать комплексно по набору показателей.

Комплексная оценка – это количественное выражение качества транспортных услуг, обеспечивающее сопоставимость качества транспортного обслуживания по разным корреспонденциям, в разных транспортных организациях, на различных видах транспорта.

Для оценки качества в автотранспортной организации (АТО) предлагается применить подход, учитывающий влияние интегрированных процессов на формирование конечного результата, а также предполагающий оценку результативности выполнения каждого процесса.

Было предложено проводить комплексную оценку качества АТО в несколько этапов.

Первым шагом является оценка потребителями качества автотранспортных услуг. В то же время общий индекс качества (K_{potr}) основан на наборе требований потребителей к процессам транспортного обслуживания [1].

Далее оценивается интегрированный процесс построения качества АТО. Интегрированный процесс включает: подготовительный процесс по активизации потребителей к заказу транспортных услуг; процесс обслуживания клиентов, уведомление о выполненной услуге; вспомогательные процессы, связанные с обеспечением нормального функционирования процесса оказания услуги; управленческий процесс.

В целом предлагается, чтобы оценка интегрированного процесса формирования качества АТО (K_{int}) как внутреннего качества проводилась на основе следующих показателей.

$$K_{int} = \sum_{i=1}^n \delta_i \cdot K_i,$$

где δ_i – коэффициент весомости интегрированного процесса формирования качества, отн. ед.; K_i – коэффициент качества реализации интегрированного процесса формирования качества в АТП, бал.

Вес интегрированного процесса формирования качества δ_i определяется их вкладом в получение конечного результата – качества автотранспортных услуг [2]:

$$\delta_i = Q_{факт_i} / \sum_{i=1}^n Q_{факт_i},$$

где $Q_{факт_i}$ – фактическая оценка факторов по i -му процессу формирования ка-

чества автотранспортной услуги по всему перечню зафиксированных соответствий или несоответствий; $i = 1, 2, \dots, n$, n – количество процессов формирования качества автотранспортных услуг.

Качество реализации компонентов интегрированного процесса формирования качества АТО оценивается следующим образом:

$$K_i = \sqrt[4]{C_{Ti} \cdot B_p \cdot P_{\psi i} \cdot \Pi_{\text{пр}i}},$$

где C_{Ti} – степень выполнения требований потребителя (внешнего или внутреннего) к реализации i -го процесса; B_p – показатель, характеризующий отсутствие рисков при невыполнении требований к реализации i -го процесса; $P_{\psi i}$ – результативность i -го процесса формирования качества в АТП; $\Pi_{\text{пр}i}$ – степень улучшения характеристик i -го процесса.

Удовлетворение требований потребителей оценивается в баллах по следующей шкале:

- 1 – Требования выполняются только под давлением потребителя.
- 2 – Требования выполняются, но не в полной мере.
- 3 – Требования в основном выполнены.
- 4 – Требования выполнены полностью.

Под эффективностью понимается степень выполнения запланированных мероприятий и достижения поставленных целей в области качества, которые оценивается по критериям своевременности выполнения процесса ($K_{\text{св}}$), его полноты ($K_{\text{п}}$) и вероятности достижения соответствий установленным требованиям ($K_{\text{в}}$):

$$P_{\psi i} = \sum_{j=1}^m K_{\text{зн}ij} \cdot \frac{1}{3} (K_{\text{св}ij} + K_{\text{п}ij} + K_{\text{в}ij}),$$

где $K_{\text{зн}ij}$ – коэффициент значимости j -го подпроцесса в составе i -го интегрированного процесса формирования качества в АТП; $j = 1, 2, \dots, m$, m – количество рассматриваемых подпроцессов (функций) в составе i -го вида интегрированного процесса формирования качества в АТП.

Оценка своевременности, целостности процессов и вероятности соблюдения установленных требований основана на масштабе приведенном в табл.1.

В этом случае вероятность появления соответствия (p) определяется следующим образом:

$$p = \frac{m - m_1}{m},$$

где m – общее количество повторов процессов за определенный промежуток времени; m_1 – количество несоответствий, выявленных за тот же период времени.

Степень улучшения характеристик процессов предлагается оценивать как:

$$\Pi_{\text{п}i} = \frac{P_{\psi i}^{\text{тек}} - P_{\psi i}^{\text{цел}}}{P_{\psi i}^{\text{цел}}},$$

где $P_{\psi i}^{\text{тек}}$, $P_{\psi i}^{\text{цел}}$ – соответственно значения текущей и целевой результативности i -го процесса формирования качества в АТП.

Таблица 1

Шкала для оценки результативности интегрированных процессов
 формирования качества в АТП

Балл	Критерии оценки		
	$K_{св}$	$K_{п}$	$K_{в}$
4	Процесс выполнен своевременно	Процесс выполнен в полном объеме	$p > 90$
3	Имеются незначительные несоответствия по срокам (1-2 дня)	Имеются незначительные несоответствия по объемам (не более 20 %)	$75 < p < 90$
2	Имеются значительные несоответствия по срокам (более 2 дней)	Имеются значительные несоответствия по объемам (20–50 %)	$50 < p < 15$
1	Процесс выполнен несвоевременно, что привело к нарушениям выполнения последующих процессов	Процесс выполнен не в полном объеме (более 50%), что привело к нарушениям выполнения последующих процессов	$p < 50$

На заключительном этапе оценивается зависимость качества реализации интегрированного процесса от качества услуги с точки зрения потребителя (K), %:

$$K = \frac{K_{\text{инт}}}{K_{\text{потр}}} \cdot 100.$$

На основании полученных результатов рассчитаны и сформулированы следующие оценки и выводы:

От 0 до 50%. Очень низкий уровень качества АТО (полное или серьезное несоответствие внешнего и внутреннего качества). Цели и задачи в области качества не были достигнуты и требуют вмешательства высшего руководства.

От 51 до 70%. Уровень качества АТО низкий. Цели и задачи частично достигнуты. Интегрированный процесс требует разработки критических корректирующих действий.

От 71 до 90%. Средний уровень качества АТО. Цели и задачи почти достигнуты, но требуют незначительных корректирующих действий.

От 91 до 100%. Высокий уровень качества АТО. Поставленные цели и задачи были достигнуты.

Таким образом, предложенный метод позволяет оценить качество и конкурентоспособность услуг по перевозке грузов и системно управлять его уровнем.

Список литературы:

1. Демьянович И.В. Интегративность в системе оценки качества транспортного обслуживания [Электронный ресурс] / И.В. Демьянович // Управле-

ние экономическими системами: электронный научный журнал. - Режим доступа к журн.: <http://uecs.ru/uecs30-302011/item/500-2011-06-27-12-25-52>.

2. Криворучко О.Н. Комплексная оценка качества в АТП Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет Научный журнал «Экономика транспортного комплекса». Выпуск 24 – 2014г.

3. Клепцова Л. Н. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания: учебное пособие. – 2-е изд. / Л. Н. Клепцова; КузГТУ. – Кемерово, 2017.