

УДК 656.96:006.1

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНО-
ЭКСПЕДИТОРСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

QUALITY CONTROL OF FREIGHT FORWARDING ENTERPRISE

Москвиченко И.М., Стадник В.Г.

Irina Moskvichenko, Viktoriya Stadnik

У статті проаналізовані підходи до оцінки рівня якості транспортно-експедиційного обслуговування підприємства та обґрунтована необхідність встановлення узагальненого комплексного показника якості..

Введение. Качество транспортного обслуживания на отечественном транспорте все еще остается невысоким по сравнению с мировыми стандартами развитых государств. Одной из причин этого является отсутствие механизма измерения и оценки качества транспортной продукции, научно-обоснованной системы управления этим важным ресурсом конкурентной борьбы на рынке транспортных услуг [2].

Соответствия качества ТЭО требованиям стандартов и нормативных актов в области транспортного экспедирования, а также требованиям международных договоров и соглашений, безусловно, является обязательным.

Если деятельность ТЭП не соответствует нормативно-правовым актам, не имеет смысл оценивать уровень удовлетворения потребителей качеством услуг такой компании. Однако простое соответствие национальным стандартам или техническим требованиям не достаточно для оценки качества ТЭО. В условиях рыночной экономики качество должно определяться не только соответствием обязательным требованиям стандартов, но и удовлетворенностью потребителей.

Однако, услуги (в том числе и транспортно-экспедиционные) — весьма специфический вид продуктов труда, поэтому показатели качества товаров не применимы при оценке качества услуг. ТЭУ отличаются большой разновидностью и неоднородностью, что не позволяет создать приемлемую полную классификацию показателей качества услуг так, чтобы ее можно было применить при оценке качества любого вида услуг.

Постановка задачи. При оценке уровня качества ТЭО необходимо установление обобщенного комплексного показателя качества. Это требуется для объективной обобщающей оценки конкурентных возможностей организации, а также для оценки эффективности мероприятий по повышению качества путем сопоставления получаемого комплексного показателя качества.

Анализ последних исследований и публикаций. На основе анализа литературы [5, 4, 1, 3] можно выделить следующие особенности показателей, которые можно использовать при оценке качества транспортно-экспедиционной услуги:

- качество услуг трудно оценить численно;
- качество услуги, как правило, комплексно, т.е. важно качество каждой подуслуги;

- мала достоверность предварительной аттестации качества услуги;
- применительно к конкретному клиенту нельзя сначала испытать качество услуги «на нем», а потом вновь ее оказать более качественно;
- услуги не могут иметь чисто материальный вид, услуги не складываются, оперативно реализуются, сразу получаются клиентом;
- важнейший признак услуги - непосредственное взаимодействие исполнителя услуги и ее потребителя, таким образом, клиент сам является участником технологии ее выполнения;
- исполнитель услуги не является собственником результата и провести испытания для объективной проверки этого результата не всегда возможно, поэтому необходима разработка соответствующей методики оценки качества услуг.

При оценке качества ТЭО в перечень показателей не должна включаться стоимость услуг (тарифные ставки). Некоторые авторы [5] относят тариф к качественным показателям. Однако на наш взгляд, цена (тариф) не является одним из показателей качества ТЭО. Во-первых, в рыночной экономике встречаются ситуации, когда цена за более низкое качество услуги может быть выше платы за более качественную [2], т.е. стоимость услуги не является показателем ее качества. А во-вторых, при оценке конкурентоспособности услуги большое значение имеет соотношение цены и качества товара, но никак не их сумма.

Результаты исследования. Таким образом, цена (тариф) является важным показателем конкурентоспособности услуги, а не ее качества наряду со ставкой страхования, дополнительными транспортными затратами а также срочностью доставки. Все это можно отнести к экономическим показателям перевозочного процесса, которые влияют на его эффективность и конкурентоспособность. Наряду с экономическими можно выделить и показатели качества перевозочного процесса (табл. 1).

Таблица 1

Основные показатели перевозочного процесса для оценки его эффективности и конкурентоспособности

Экономические	Качества
<ul style="list-style-type: none"> • Уровень тарифа • Ставка страхования • Дополнительные транспортные затраты • Срочность доставки 	<ul style="list-style-type: none"> • Сохранность груза • Стабильность времени транспортировки • Наличие единого оператора транзитных перевозок • Наличие представительств в местах зарождения грузов • Обеспечение грузовладельцев контейнерами перевозчиков <ul style="list-style-type: none"> • Страховые гарантии • Частота судозаходов • Слежение за прохождением грузов • Комплексность обслуживания • Наличие упрощенного таможенного оформления • Соответствие перевозочных документов международным стандартам

Анализ требований к качеству ТЭУ показывает их многообразие и разнонаправленность. Это многообразие и несводимость показателей значительно

усложняет процесс оценки качества ТЭО. Поэтому для развития теории качества и разработки рекомендаций по системной оценке показателей качества ТЭК в условиях рынка необходим новый подход к данному вопросу, включая уточнение структуры и приоритетов основных показателей качества ТЭО.

Выбор транспортной услуги и вида транспорта в смешанных перевозках должен определяться качеством транспортной услуги, предоставляемой потребителю. Для оценки качества деятельности транспортного предприятия традиционно используются лишь объемные (валовые) показатели, такие как объемы перевозок, грузооборот и т.п. Но в условиях рыночной экономики необходимо рассмотрение таких понятий, как «транспортная услуга», «качество транспортных услуг», «ситуация выбора транспортной услуги». Для этого необходимо определение комплексного (интегрального) показателя качества транспортной продукции (услуги).

Показатели качества транспортно-экспедиционных услуг можно разделить на две группы в зависимости от метода их определения:

1. Расчетные показатели. К этой группе относятся показателям качества, которые можно оценить количественно, например: срок доставки, степень сохранности грузов. Измеряемость данных показателей упрощает задачу их сравнения.

2. Экспертные показатели. Большинство показателей качества (культура обслуживания, информативность) не поддаются количественной оценке, их можно оценить только экспертным путем.

По количеству характеризующих свойств показатели качества ТЭУ можно разделить на единичные и комплексные. Единичные относятся к одному из свойств, определяющих качество ТЭУ (например, срок доставки).

Комплексные показатели характеризуют несколько единичных свойств (например, показатели надежности услуги, которые включают срок доставки, степень сохранности груза и др.) Чаще всего для оценки качества ТЭУ применяется метод, основанный на вычислении единичных показателей качества [2]. При этом могут рассчитываться следующие показатели:

1. Сохранность грузов:

$$K_{соxp} = \frac{\sum Q - \sum Q_{nom}}{\sum Q};$$

где: Q_{no} – объём потерь перевозимой продукции;

Q – общий объём перевозок в составном периоде;

2. Стабильность времени транспортировки:

$$K_{стаб} = \frac{\sum P_{лт}}{\sum P};$$

где: $P_{лт}$ – число поставок «точно в срок»;

P – общее число поставок.

3. Наличие единого оператора транзитных перевозок:

$$K_{опер} = \begin{cases} 0, & \text{если нет} \\ 1, & \text{если есть} \end{cases}$$

4. Наличие представительств в местах зарождения груза:

$$K_{пре} = \begin{cases} 0, & \text{если нет} \\ 1, & \text{если есть} \end{cases}$$

5. Степень обеспечения контейнерами перевозчика:

$$K_{конт} = \frac{\sum Q_{конт}}{\sum Q};$$

где: $Q_{конт}$ – объём перевозок в контейнерах перевозчика;

6. Страховые гарантии:

$$K_{страх} = \frac{\sum N_{удов}}{\sum N};$$

где: $N_{удов}$ – количество исков по которым выплачены страховые суммы ;

N – общее количество страховых исков за период.

7. Частота судозаходов:

$$K_{суд} = \frac{\sum C_{факт}}{\sum C_{опт}};$$

где: $\tilde{N}_{факт}$ – фактическое количество судозаходов в месяц;

$\tilde{N}_{опт}$ – оптимальное количество судозаходов в месяц.

8. Слежение за прохождением груза:

$$K_{сл} = \begin{cases} 0, & \text{если нет} \\ 1, & \text{если есть} \end{cases}$$

9. Комплексность обслуживания грузовладельцев:

$$K_{ков} = \frac{\sum P_{од}}{\sum P};$$

где: $D_{од}$ – число поставок , выполненных «от двери до двери».

10. Наличие упрощенного таможенного оформления:

$$K_{слеж} = \begin{cases} 0, & \text{если нет} \\ 1, & \text{если есть} \end{cases}$$

11. Соответствие документов международным стандартам:

$$K_{док} = \begin{cases} 0, & \text{если нет} \\ 1, & \text{если есть} \end{cases}$$

Рассмотренные показатели позволяют определять и выявлять сильные и слабые стороны ТЕК с целью усиления влияния первых и ослабления влияния вторых, указывают пути совершенствования работы по отдельным направлениям и свойствам. Однако для решения сложной задачи по оценке комплексного качества следует ранжировать показатели по их предпочтению и влиянию на результат и осуществить агрегирование (интегрирование) этих единичных показателей:

Интегральный показатель качества транспортной продукции :

$$U = \sum_{i=1}^n \alpha_i * K_i;$$

где: K_i – относительный уровень i -го показателя качества транспортной продукции ;

α_i - значимость каждого из показателей качества ($\sum \alpha_i = 1$);

n – количество показателей качества, принятых для расчёта ($n=11$).

Выводы: Экспертные и расчетные показатели качества ТЭО не дают полной картины уровня качества без операций сравнения (с другой формой, с другим способом доставки груза). Например, срок доставки груза по какой-либо транспортно-технологической схеме не дает клиенту достаточной информации. Для выбора клиенту необходимо сравнение этого варианта доставки с другими.

Таким образом, можно сказать, что все показатели качества относительны. Разница лишь в том, что сравнение расчетных показателей произвести легче, чем сопоставимых показателей, оценить которые можно только экспертным методом. В то же время многие качественные характеристики, субъективно оцененные клиентами, могут быть подвергнуты количественному измерению самой транспортно-экспедиционной организацией при наличии разработанной методики их оценки.

Литература

1. Биндиченко Е.В. Сфера услуг: теория и практика. - Изд-во БашГУ, 2000.
2. Галабурда В.Г. Методы оценки качества транспортного обслуживания. //БТИ, №6, 2003. - С. 8-14.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Мхитарян Ю., Лагутин В. Совершенствование бизнеса на основе оценки управления качеством услуг, - М.: Интерэккомс, 2004. -192 с.
5. Хойер Р., Хойер Б. Что такое качество? //Стандарты и качество.- N23, 2002. - С.97-102.
6. Сханова С.Э. Транспортно-экспедиционное обслуживание. - М.: Издательский центр «Академия», 2005. - 432с.

Abstract

Over a number of years the quality of production and services has been well below in comparison with the other well developed countries, where you can lot upon promotion of competitiveness the output product only when being aware of quality problem as strategic and chosen and introduced one or another system of quality control at the enterprise. Therefore, to be the owner at your own domestic freight market, the national FFC should create the same level of services, as already offered by the foreign competitors. The aim of the domestic FFE should be the involvement of the extra volume of traffic at the expense of rendering more qualitative services, speedy delivery of the cargo and etc.

The modern tendencies at the FFC market determine the necessity of some actions on rising the quality of domestic FFE services. Despite a big actuality of the problems, the matters concerning the rising the quality of FFS have been studied insufficient.

Therefore the quality of freight services on the domestic transport is still not high in comparison with worldwide standards of well developed countries.

One of the main reasons is lack of way of definition and estimation of transport production quality scientifically grounded system of operation of this important resource of competitive activity at the transport services market.

The adequacy of FFS quality to the standards and regulatory act, there is no any sense to estimate the level of needs satisfaction by quality of services of such company. However a simple conformance to national standard or technical requirements is not enough to estimate the quality of FFS.

In conditions of market system, the quality should be determined not only by the accordance with obligatory standard requirements but also the satisfaction of the consumers.

However, the services (including freight forwarding) – very specific kind of workmanships, therefore indexes of service quality are not applicable when appraising the quality of services. FFS are notable for a big variety and heterogeneity, which allows to create acceptable total classification indexes of service quality in such a way that it will be possible to apply it when appraising the quality of any kind of services.

When appraising the level of FFS quality, it is necessary to specify summarized complex index of quality. It is required for impartial assessment of competitive possibilities of the organization, as well as for the assessment of actions efficiency concerning upgrading, by comparing obtained complex index of quality.

The analysis of the requirements to the FFS quality shows their variety and different proximity. This variety and irreducibility of the indexes significantly complicates the process of appraising the FFS quality. Therefore, for the development of the quality theory and working out of recommendations in connection with system appraising of FFS index quality in market conditions it is necessary to have a new approach to this problem, including updating of the structure and priorities of the main indexes of the FFS quality.

The preference of freight service and kind of transport in combined transportation should be made in accordance with freight service quality, rendered to the consumer.

With respect to the number of specified characteristics, the indexes of FFS quality can be divided into singular and complex. The singular indexes specified FFS quality (e.g. the stability of the transportation time; preservation or freight; complexity of servicing; indemnity insurance; suitability of the documents to the international standards and etc.).

Traditionally, only gross indexes like volume of traffic, cargo turn-over are used to appraise the quality of the freight enterprise activity. But in the conditions of the market system it is essential to consider such notions like “freight services”, “quality of freight services”, the situation of the choice of freight services”. Therefore it inessential the definition of complex index of the transport production quality (service).

Therefore, it is possible to say that all indexes of the quality are relatively. At the same time plenty of the qualitative adjectives are subjective appraised by the customers can be the subject of quantitative measuring by the freight-forwarding organization if any work out methods of their appraisal