

3. Бабурин В. А. Организационно-правовые проблемы обслуживания судов в российских портах (последствия и способы решения) / В. А. Бабурин // Водный транспорт России: Инновационный путь развития: материалы Междунар. науч.-практ. конф., 6–7 октября 2010 г. — СПб.: СПГУВК, 2010 — 331 с.

4. Бабурин В. А. Конкуренция и конкурентоспособность портов: моногр. / В. А. Бабурин, Л. Н. Буянова. — СПб.: СПГУВК, 2011. — 139 с.

5. Ирхин А. П. Организация работы флота и портов: учебник / А. П. Ирхин, А. М. Казанцев. — М.: Транспорт, 1966.

6. Ирхин А. П. Управление флотом и портами / А. П. Ирхин, В. С. Суворов, В. К. Щепетов. — М.: Транспорт, 1986. — 396 с.

7. Лазарев Н. Ф. Перегрузочные процессы в морских портах. Обработка и обслуживание судов / Н. Ф. Лазарев. — М.: Транспорт, 1987. — 197 с.

УДК 656.073:65.01

Е. А. Королева,

д-р экон. наук, профессор,
ГУМРФ имени адмирала С. О. Макарова;

Е. В. Филатова,

ГМУ имени адмирала Ф. Ф. Ушакова

СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

THE MAIN POINT OF THE TRANSPORT-FORWARDING SERVICE QUALITY

Рассмотрено понятие «транспортно-экспедиционное обслуживание», выделены свойства и показатели его качества, обозначены основные функции в управлении качеством транспортно-экспедиционного обслуживания. Показано, что современные тенденции развития транспортно-экспедиционного обслуживания актуализируют необходимость целенаправленного поиска адекватных сложившимся условиям методов и механизмов оптимизации системы управления качеством транспортно-экспедиционного обслуживания в контексте обеспечения стабильного и поступательного экономического развития.

The concept of transport-forwarding service is considered, properties and parameters of its quality are allocated, the basic functions in management of forwarding service quality are designated. It is shown, that modern trends of forwarding service development actualize the necessity of purposeful search of methods adequate to developed conditions and mechanisms of optimization of a control system of forwarding service quality in a context of maintenance of stable and forward economic development.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционное обслуживание, качество, оценка качества, показатели, свойства, организационная культура.

Key words: transport-forwarding service, quality, an estimation of quality, parameters, properties, organizational culture.



НАСТОЯЩЕЕ время в России в период интеграции национальных транспортных систем в общемировую производится реформирование всей транспортной отрасли, в том числе и системы транспортно-экспедиционного обслуживания. В связи с этим нормативная и правовая базы приводятся в соответствие с международными стандартами.

Под транспортно-экспедиционным обслуживанием мы понимаем интегральное единство трех взаимосвязанных составляющих: продукции транспортно-экспедиционного обслуживания, организации технологического процесса доставки груза и организационной культуры, отражающей взаимодействие потребителей и поставщиков услуг. Каждый компонент имеет собственное содержание (совокупность операций) и отражает процесс предоставления транспортно-экспедиционных услуг грузоотправителям и грузополучателям в соответствии с договорными обязательствами и установленными нормами и требованиями.

Важным аспектом повышения конкурентоспособности компании, предоставляющей транспортно-экспедиционное обслуживание, является предоставление услуг высокого качества.

Толкование категории качества, предполагает определение перечня свойств и признаков, подлежащих рассмотрению, а также методов их измерения. Эти трудности возникают потому, что качество отражает большое многообразие свойств, предметов и явлений.

Существует большое количество определений понятия «качество», среди них:

- совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000);
- совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ 15467-79);
- качество услуг — это совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ISO 8402-86).

Проблема «качества» исследуется в разных областях:

- информационные системы качества;
- управление качеством;
- экономические проблемы качества;
- правовые аспекты качества;
- квалиметрия;
- социологические проблемы качества и др.

Проблема повышения качества имеет не только теоретическое, но и важное практическое значение. Качество как экономическая категория отражает множественность свойств, предметов, процессов, явлений и характеризует или соотношение свойств, отражающих суть предметов, или соотношение предметов между собой, или соотношение между процессами и явлениями.

Для оценки качества услуг транспортно-экспедиционных компаний формируют определенные стандарты обслуживания, основываясь на которых можно судить о качестве предоставляемых услуг. Такие стандарты могут быть и индивидуальными для каждой конкретной компании, и определяться в зависимости от стратегических и оперативных целей, соответствуя техническим, организационным и другим возможностям компании.

В свете вышесказанного представляет интерес позиция Н. А. Панибратец, который отмечает, что качество транспортного обслуживания необходимо оценивать по совокупному эффекту, как на транспорте, так и вне транспорта в других отраслях народного хозяйства [10].

По мнению Г. Е. Гуревича и Э. Л. Лимонова, перевозка груза, как и его перевалка, складское хранение, транспортно-экспедиционная обработка, может считаться качественной, если она выполнена в установленный срок, не изменилось количество груза, не понизилось его качество и не возникла надобность в каких-либо дополнительных, непроизводительных расходах [5].

Е. Д. Бучин считает, что «некачественной считается перевозка, в результате которой груз доставлен получателю несвоевременно, в несохранном виде либо грузу не причинен ущерб, но возникли дополнительные, непроизводительные для перевозчика расходы» [3]. Такая оценка качества транспортной услуги определяется не только с позиции ее потребления, но и с позиции производителя — перевозчика груза.

А. А. Кухарчик, Е. В. Настаченко отмечают, что повышение качества транспортного обслуживания клиентов как конечной цели невозможно без повышения качества эксплуатационной работы, внедрения новых техники и технологий в организацию перевозочного процесса, улучшения

взаимоотношений с пользователями транспорта [7]. Данная позиция координируется с представленной нами структурой ТЭО.

Разные исследователи основываются на разных показателях качества. Одни ограничиваются «сохранностью и своевременностью доставки грузов» [2]. Следующая группа добавляет регулярность сообщений: «чем быстрее и регулярнее осуществляется связь между производством и потреблением, чем меньше средств отвлекает сфера обращения, чем сохраннее доставляются товары, тем выше качество работы транспорта, тем лучше его продукция» [6].

Ученые считают, что «на транспорте (железнодорожном, автомобильном, воздушном, водном, гужевом, трубопроводном) показателями качества выступают: объем перевозок, регулярность сообщений и перевозок, безопасность и комфортабельность, сохранность грузов, величина тарифов» [4].

Для оценки транспортной работы в разных странах используют разные показатели качества перевозок. Среди главных обычно выделяют:

- продолжительность перевозки;
- своевременность доставки или доставка грузов к определенному сроку;
- уровень транспортно-экспедиционного обслуживания;
- контроль над продвижением груза;
- частота обслуживания;
- риск потери или повреждения грузов;
- квалификация персонала;
- информационное обслуживание;
- сохранность грузов;
- тарифы и др.

На основе проведенного нами анализа можно сделать вывод, что качество является одновременно и постоянной, и переменной величиной. Постоянство выражается в том, что качество — это необходимое свойство объекта, а переменность зависит от внешних и внутренних условий и факторов на момент определения качества.

Анализ работ, посвященных качеству транспортно-экспедиционного обслуживания, позволил нам составить собственное видение проблемы, выделить свойства и предложить показатели качества транспортно-экспедиционного обслуживания. Сущностное содержание качества транспортно-экспедиционного обслуживания представляет собой единство трех составляющих: качество продукции ТЭО; качество организации технологического процесса доставки продукции и качество организационной культуры, каждое из которых отражает совокупность показателей определяемых на основе данных статистического учета объемов услуг, оказываемых грузовладельцам в соответствии с национальными и международными стандартами, условиями договора перевозки, определяющими конкурентоспособность обслуживания.

Чтобы управлять качеством ТЭО, необходимо представлять, как осуществляется это обслуживание, какими свойствами обладает и на какие показатели качества оно ориентировано. Свойство — это признак, составляющий отличительную особенность чего-либо [9, с. 693]. В транспортно-экспедиционном обслуживании необходимо выделение совокупности существенных свойств деятельности, выражающей ее качественную определенность. Специфичность ТЭО определяет характер его свойств. Свойства проявляются только в процессе взаимодействия объектов, субъектов, столкновений интересов.

Множество различных взаимодействий, возникающих в процессе ТЭО, отражаются на взаимодейственности между участниками договора перевозки. В данном случае свойства ТЭО проявляются, учитываются и выражаются в согласованных условиях поставки грузополучателю. Наиболее общим свойством продукции ТЭО является ее способность удовлетворять требованиям потребителей. Так как требования потребителя неоднозначны, необходим учет и общих, и частных свойств, соответствующие требования к которым определяются всеми участниками договора перевозки.

Многообразие свойств детерминирует возможности удовлетворять одним и тем же видом ТЭО различные потребности клиентов. Выделенные нами свойства качества транспортно-экспедиционного обслуживания можно сгруппировать по основным показателям.

В первой группе выделены **содержательные** показатели. Их свойства представлены ниже:

- устойчивость связи с поставщиками (надежность, масштабность, компетентность);
- способность к гибкой адаптации в быстро меняющейся рыночной ситуации (быстрая реакция на нужды клиента, своевременность, технологические и коммерческо-правовые условия обслуживания);
- ассортимент оказываемых услуг (вариативность, масштабность, точность, ориентация на потребителя);
- время выполнения заявки (сроки, регулярность, надежность);
- выбор оптимального решения по предложенной заявке (коммерческая скорость, технико-экономический уровень, своевременность, технологические и коммерческо-правовые условия обслуживания, точность, уровень логистического обслуживания);
- слежение за ходом выполнения заявки (точность, безопасность, регулярность, сроки, непрерывность, технический уровень выполнения);
- репутация (имидж) компании на рынке ТЭУ (отношение, поведение, компетентность, организационная культура, обратная связь, уровень ТЭО);
- оформление необходимых товарораспорядительных и транспортных накладных (своевременность, точность, аккуратность);
- использование при наличии собственного контейнерного парка и (или) автотранспортных средств (доступность, готовность к перевозке, технические, технологические и коммерческо-правовые условия обслуживания).

Вторая группа показателей качества транспортно-экспедиционного обслуживания — это **процессуальные**:

- общий объем клиентской базы (надежность, отношение, компетентность, прибыльность);
- количество клиентов, обращавшихся повторно в компанию (отношение, поведение, компетентность, организационная культура);
- количество поступивших заявок (уровень информационного обслуживания, уровень взаимодействия, обратная связь);
- количество выполненных заявок (уровень информационного обслуживания, уровень взаимодействия, обратная связь, прибыльность);
- количество обращений по замене заявки в связи с его несоответствием (отношение, поведение, компетентность, уровень информационного обслуживания, организационная культура, обратная связь);
- количество жалоб по выполнению услуги (отношение, поведение, компетентность, уровень информационного обслуживания, организационная культура, обратная связь);
- количество вовлеченных в сделку субъектов (отношение, поведение, компетентность, уровень информационного обслуживания, организационная культура, обратная связь, надежность).

Третья группа качества ТЭО представлена показателями **организационной культуры**, имеющими следующие свойства:

- следование установленным правилам работы (дисциплина, организационная культура, поведение, исполнение функциональных обязанностей, инициативность, самоконтроль);
- система стимулирования (бонусы, премии, поощрения, продвижение по службе, организационная культура);
- атмосфера взаимопомощи и поддержки в компании (организационная культура, открытость, командная работа и сотрудничество);
- степень доверия руководству (компетентность, уважение, толерантность, способность урегулировать конфликты, организационная культура);

- взаимоотношения между подразделениями (компетентность, уважение, толерантность, организационная культура, содействие изменениям, командная работа и сотрудничество);
- комфортность рабочих мест (удобство, освещение, оснащение современным оборудованием, организационная культура, учет гигиенических, антропометрических, физиологических, психологических требований);
- инициативность и рвение к работе (деловая осведомленность, предупредительность, адаптивность, оптимизм, организационная культура);
- повышение квалификации, приобретение дополнительного образования (продвижение по службе, поощрение, организационная культура);
- передача внутрифирменной информации (надежность, коммерческая тайна, командная работа, организационная культура).

Выделенные показатели и их свойства позволили рассмотреть морфологическую структуру исследуемого явления с целью создания наиболее благоприятных условий обеспечения качества транспортно-экспедиционного обслуживания.

Современные тенденции развития морского торгового порта актуализируют необходимость целенаправленного поиска адекватных сложившимся условиям методов и механизмов оптимизации системы управления качеством транспортно-экспедиционного обслуживания в контексте обеспечения стабильного и поступательного экономического развития и морского порта в частности, и национальной экономики в целом. Поэтому следующим аспектом, требующим особого внимания, выступают вопросы управления качеством, которому посвящены многие исследования ученых различных стран и накоплен значительный опыт в области менеджмента качества [1; 4; 8 и др.].

Эффективное управление качеством перевозок грузов трудно представить без четкого представления процесса создания транспортной продукции, знания ее свойств и показателей качества.

По мнению ученых, под «управлением качеством» продукции понимается постоянный, планомерный процесс воздействия на всех уровнях на условия, обеспечивающие создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование.

Усиление конкуренции требует от руководителей всех уровней решения проблемы повышения качества продукции и процессов ее проектирования, производства и реализации. Для управления качеством учитываются все этапы производства, взаимосвязь подразделений предприятия, участвующих в решении проблем повышения качества. Все эти действия должны быть ориентированы на рыночные отношения, аккумулируя накопленный опыт организации менеджмента в промышленности ведущих индустриальных государств с целью развития взаимовыгодных торговых-экономических отношений.

К основным функциям в управлении качеством разные авторы относят: контроль, учет и отчетность, анализ изменения, правовое обеспечение управления, информационное обеспечение системы управления, организацию взаимоотношений по качеству продукции между потребителями и поставщиками, прогнозирование потребностей, подготовку и повышение квалификации кадров в области повышения качества продукции, обеспечение стабильности запланированного уровня качества продукции, стимулирование повышения качества продукции и др.

В связи с отсутствием единых требований к качеству транспортно-экспедиционного обслуживания возникла необходимость дополнительной разработки методических рекомендаций и документов, направленных на гармонизацию деятельности транспортно-экспедиционных компаний, а также на повышение ответственности за их деятельность. Возникла необходимость поиска новых резервов, позволяющих повысить качество транспортно-экспедиционного обслуживания, предоставляемого транспортно-экспедиционными компаниями как структурного подразделения современного морского порта, влияющего на его (порта) конкурентоспособность. Таким резервом может выступать развитие организационной культуры, отражающей не только отношения между клиентами и компанией, но и отношения внутри организации, во многом определяющие качество предоставляемого транспортно-экспедиционного обслуживания.

Список литературы

1. Бабкин Е. В. Управление качеством и конкурентоспособностью продукции (услуг) водного транспорта: [текст]: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / Е. В. Бабкин. — СПб., 2006. — 307 с.
2. Брухис Г. Е. Коммерческая эксплуатация морского транспорта: [текст]: учеб. пособие / Г. Е. Брухис, Н. А. Лушан. — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: Транспорт, 1985. — 264 с.
3. Бучин Е. Д. Показатели оценки качества перевозки грузов речным транспортом / Е. Д. Бучин. — Горький: ГИИВТ, 1977. — 51 с.
4. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции: [текст] / А. В. Гличев. — М.: АМИ, 1998. — 354 с.
5. Гуревич Г. Е. Коммерческая эксплуатация морского флота: [текст] / Г. Е. Гуревич, Э. Л. Лимонов. — М.: Транспорт, 1983. — 264 с.
6. Забелин В. Г. Фрахтовые операции во внешней торговле: [текст] / В. Г. Забелин. — М.: РосКонсульт, 2000. — 252 с.
7. Кухарчик А. А. Макетинг: [текст]: учеб.-метод. пособие для практ. занятий / А. А. Кухарчик, Е. В. Настаченко. — Гомель: БелГУТ, 2010. — 79 с.
8. Мальцева М. В. Управление качеством транспортно-экспедиционного обслуживания внешнеторговых перевозок: [текст]: автореф. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / М. В. Мальцева. — М., 2007. — 21 с.
9. Ожегов С. И. Словарь русского языка: [текст] / С. И. Ожегов; под ред. Н. Ю. Шведовой. — М.: Рус. яз., 1987. — 797 с.
10. Панибратец Н. А. Управление качеством продукции морского транспорта: [текст] / Н. А. Панибратец. — М.: Транспорт, 1984. — 135 с.

УДК: 338.47+338.516.2

Н. А. Тараканов

канд. экон. наук,

Институт проблем рынка и экономико-экологических
исследований НАН Украины
(Одесса)ЭВОЛЮЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ФУНКЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
МАТЕРИАЛЬНЫХ ПОТОКОВ

EVOLUTION OF LOGISTIC FUNCTION OF MATERIAL FLOWS SERVICE

Исследуются тенденции в развитии логистических цепей обслуживания материальных потоков. В сфере сбытовой логистики обоснована целесообразность учета типов товарных рынков, на которых реализуется продукция. Предложена типология рынков на основе критерия зависимости логистических характеристик рынков от условий сбыта продукции. Сформулировано понятие базового звена логистического канала и раскрыты его функции.

The tendencies of development of logistic chains of material flow service are investigated. In the field of market logistics there is reasoned the expedience of accounting of commodity markets types, in which goods are sold. The typology of markets is proposed on the basis of criterion dependence of logistic characteristics of the markets on goods marketing conditions. The notion of basic link of logistic channel is formulated, and its functions are exposed.

Ключевые слова: логистический канал, тип товарного рынка, базовое звено.

Key words: logistic channel, commodity market type, basic link.