

того существуют внутренние проверки с фиксированием результатов и принятием управляющих и корректирующих воздействий.

Эффективность функционирования системы управления качеством на станции должна подтверждаться на основании эффективной её оценки по количественным и качественным показателям, основанным на элементарном анализе и сводимым к обобщенному показателю системы управления качеством.

Следует отметить, что создание и развитие систем управления качеством на предприятиях железнодорожного транспорта не должно стать самоцелью для получения сертификатов, а необходимо для планомерного повышения качества работы и управляемости работой предприятий на основе международных стандартов.

УДК 656. 225

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА СИСТЕМЫ ДОСТАВКИ ГРУЗОВ

Е. А. АКСЁНЧИКОВА, А. А. АКСЁНЧИКОВ

Белорусский государственный университет транспорта

Качество транспортного обслуживания характеризуется не только экономичностью доставки. Эффективность функционирования потребителей транспортных услуг зависит как от величины тарифа на доставку, так от таких аспектов качества доставки, как своевременность, сохранность, надежность, гибкость, информативность и др. На практике при выборе варианта доставки грузоотправители и грузополучатели часто учитывают лишь основную часть расходов, связанных с доставкой, – транспортные издержки. Остальные расходы, обусловленные недостаточным уровнем качества доставки, учитываются обычно как издержки основного производства. Таким образом, фактическое влияние транспорта на эффективность основного производства значительно больше, чем это следует из суммы транспортных издержек.

В совершенствовании уровня качества системы доставки грузов заинтересованы не только потребители транспортных услуг, у которых велика доля транспортных расходов в стоимости их продукции, но и те, у которых эта доля невелика, но из-за недостаточно высокого уровня качества доставки издержки значительны (невозможность применения эффективных производственных технологий, необходимость хранения больших запасов и т.п.).

Для того чтобы выбрать систему доставки грузов, обеспечивающую высокий уровень предоставленного обслуживания, нужно выявить: какие именно требования у клиента, предъявляемые к системе доставки, и с помощью каких параметров потребитель оценивает степень удовлетворения этих требований? Несомненно, со временем меняются требования потребителей, соответственно меняется и требуемая степень их удовлетворения. Однако для обеспечения полноты решения задачи выбора необходимо выявить все возможные требования потребителей.

Для этого необходимо постоянное отслеживание изменений в требованиях потребителей и использование таких методов, как анкетирование, структурированные интервью, фокусирование на отдельных группах и т.д. Кроме непрерывного изучения запросов потребителей необходим и мониторинг изменяющихся рыночных факторов.

Требования потребителей к транспортному обслуживанию формируются не только в зависимости от динамики развития бизнеса самых потребителей, транспорта, но и от развития сопряженных областей (экология, связь, информатика, строительство путей сообщения и автодорог, автомобилестроение, транспортное машиностроение и т.д.). Государственное регулирование значительно влияет на процесс формирования требований к транспортному обслуживанию. Оно отражается через налоговую систему, систему лицензирования, экологические ограничения, социальную политику и т.д. В одних случаях государственное регулирование может ужесточить существующие требования, а в других случаях – открыть новые возможности перед транспортными предприятиями.

В докладе рассматриваются основные свойства качества доставки груза: надежность, своевременность, сохранность, информативность и способы их оценки.