

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ТРАНСПОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

*О. В. ЛИПАТОВА, С. А. МАСЛЮКОВА, Ю. А. ШИНКОРЕНКО
Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель*

Современная отечественная и мировая практика свидетельствуют о возрастающей роли логистического обслуживания для увеличения конкурентоспособности субъектов хозяйствования в борьбе за рынки сбыта, повышение объемов продаж товаров, постоянства клиентуры и пр. В условиях экономической нестабильности перед транспортным комплексом Беларуси ставится цель выйти на новый уровень логистического обслуживания по качеству и ценам, который бы выдерживал конкуренцию и позволял привлечь больше грузов. Повышение качества логистического обслуживания является обязательным условием привлечения большего числа клиентов с целью реализации дополнительных объемов перевозок и, следовательно, увеличения доходов и повышения экономической безопасности предприятий на рынке транспортных услуг.

Рынок чутко реагирует на качество обслуживания, которое существенно влияет на конкурентоспособность фирм, поэтому следует учитывать важные закономерности между спросом на товар и сервисом: хорошее обслуживание расширяет спрос на товар, причем именно в той фирме, которая предоставляет это обслуживание. Различают два основных способа развития бизнеса: привлечение новых клиентов и удержание уже имеющихся. В условиях высокой конкуренции привлекать новых клиентов становится труднее. Исследования показывают, что каждый «удержанный» клиент обходится дешевле, чем привлечение нового. Сохранение постоянных клиентов возможно лишь в том случае, если уровень их обслуживания постоянно повышается.

Ключевыми понятиями, конкретизирующими цели участников транспортного процесса, являются эффективность, качество и надежность. Эти понятия часто употребляются самостоятельно. Однако между ними существует однозначная связь: качество является компонентом системы оценки эффективности, а надежность – компонентом системы оценки качества. Оценка эффективности всегда субъективна и зависит от того, в чьих интересах и с точки зрения какого участника доставки она производится. Субъективность категории эффективности обосновывается тем, что каждый из участников доставки имеет свои собственные цели. Среди них одной из наиболее важных является цель обеспечения собственной устойчивости в конкурентной экономической среде.

Эффективность доставки товара может быть оценена следующими показателями:

– для потребителя транспортной услуги – объем реализации доставленного товара в денежном и натуральном измерении; затраты на доставку, включая ущерб от потерь товара при перевозке; доля затрат на доставку товара в объеме продаж;

– для перевозчика – величина дохода, выручка от оказания транспортных услуг; затраты на оказание транспортных услуг, включая санкции за недостачу или повреждение товара, просрочку в доставке и другие случаи невыполнения перевозчиком своих обязательств; финансовый результат от оказания транспортных услуг; рентабельность перевозок.

При этом неотъемлемым компонентом системы оценки эффективности доставки товара является не только определение степени ее экономичности, но и оценка качества транспортной услуги.

Потребитель при выборе поставщика принимает во внимание возможности последнего в области логистического сервиса, т. е. чем более конкурентоспособен поставщик, тем больше у него шансов, что клиент выберет именно его. Поскольку покупателя транспортных услуг интересует качество конечной услуги, необходимо развивать, совершенствовать и стандартизировать систему показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев и систему оценки эффективности их повышения. Все это осуществимо лишь при четко организованной системе управления качеством на предприятиях транспорта, направленной на интересы потребителей, охватывающей все подразделения предприятий и приемлемой для всего персонала.

Проведенные маркетинговые обследования на железнодорожном транспорте показали, что вопреки установившемуся мнению многие грузовладельцы на первое место по значению ставят не уровень тарифов, а качество обслуживания, т.е. сроки и скорость доставки грузов, их сохранность,

безопасность, комплексность и другие показатели. Управление качеством транспортного обслуживания представляет собой целенаправленное воздействие на качество обслуживания грузопотоков для достижения требуемого уровня. При этом качество транспортного обслуживания как категория может быть представлена как совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок, обуславливающих соответствие их нормативным требованиям и системе показателей, совокупность которых позволит через призму технических параметров дать экономическую оценку качества и конкурентоспособности.

Показатели качества технических средств характеризуют ее способность выполнять заданный объем работ при сохранении технических параметров, показатели качества эксплуатационной работы – качество использования технических средств железнодорожного транспорта и опосредованно отражают интересы грузовладельцев. В то же время показатели качества транспортного обслуживания напрямую отражают заинтересованность клиентов в их выполнении и повышении.

Учитывая, что в настоящее время на многих транспортных предприятиях наблюдается недостаточный уровень обслуживания грузов на всех его этапах от погрузки до выгрузки, т.е. не соблюдается выполнение принципа «качество, эффективность, надежность», а как следствие – невысокие показатели транспортного обслуживания (сохранность перевозок, уровень соблюдения сроков доставки грузов, удовлетворение спроса на транспортные услуги), целесообразно особое внимание уделить динамике представленных показателей и оценке их совокупного влияния на эффективность хозяйствования транспортных компаний.

УДК 656.2.003

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ

О. В. ЛИПАТОВА, С. Л. ШАТРОВ

Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

Е. А. КИРЕНЯ

Управление Белорусской железной дороги, г. Минск

Для осуществления перевозок грузов и пассажиров железнодорожный транспорт должен обладать совокупностью средств производства, необходимых для выполнения перевозочного процесса, погрузо-разгрузочных работ, ремонта и содержания средств труда, рационально их использовать и своевременно пополнять и заменять.

В решении задачи повышения эффективности использования основных средств важную роль играет экономическая оценка результатов этого процесса, которая должна базироваться на системе обобщающих и частных показателей. Обобщающие показатели экономической эффективности определяются по основным средствам в целом и не учитывают их специфику и условия функционирования. В их системе с целью минимизации показателей, позволяющей комплексно оценить эффективность использования основных средств, целесообразно рассчитывать и оценивать следующие:

– фондоотдачу в натуральном и стоимостном выражении в целом по всем основным средствам и по их активной части. С помощью показателя фондоотдачи сопоставляют темпы роста всего объема функционирующих основных средств с темпами роста объема производства. Если темпы роста последнего опережают динамику основных средств, считается, что эффективность их использования увеличилась, если наоборот – снизилась;

– относительную экономию (перерасход) основных средств, рассчитываемую по активной их части. Отрицательное значение показателя свидетельствует об относительной экономии основных средств предприятия, т.е. имеет место тот факт, что больший объем работы предприятие выполнило условно меньшим количеством активной части основных средств, и наоборот. Следовательно, использование основных средств признается эффективным, если относительный прирост объема производства в натуральном выражении превышает относительный прирост стоимости активной части основных средств за анализируемый период;