

Согласно ПТЭ, видимость заградительных светофоров установлена на расстоянии 1000 м на прямых и 400 м в кривых участках. Таким образом, если автомобиль с пассажирами окажется на железнодорожном переезде и будет своевременно замечен (также – включён заградительный светофор), то поезд может предотвратить столкновение на невысоких скоростях (не выше 50–60 км/ч, а в кривой – порядка 40 км/ч). А значит, максимальная скорость, с которой можно безопасно остановиться и предотвратить транспортное происшествие, мала и в целом зависит от условий видимости объекта. Для полностью безопасного движения с современными скоростями это не является приемлемым.

Таким образом, для повышения безопасности перевозок пассажиров и постепенного сведения рисков их травмирования к нулю основными влияющими факторами являются (и известны):

1) минимизация количества пересечений железных и автомобильных дорог в одном уровне за счёт строительства путепроводов и развязок дорог в разных уровнях;

2) применение технических средств, повышающих безопасность железнодорожных переездов – заградительных устройств, перекрытие переездов автоматическими шлагбаумами по всей ширине, улучшение освещённости переездов с целью увеличения дальности их видимости, а также сокращение неохранных переездов;

3) повышение дисциплины, контроля за работой участников перевозочного процесса и ответственности (в значительной мере) за нарушение законодательства.

Разумеется, именно первый фактор максимально повышает безопасность движения и удобство для участников перевозочного процесса. Однако же именно он требует и значительных капитальных вложений. Капитальных вложений требует и переоборудование неохранных переездов в охраняемые и установка заградительных устройств. Для оценки вероятности транспортного происшествия и целесообразности применения тех или иных мер по повышению безопасности движения поездов и автотранспорта подход на основе человеко-машинного моделирования является достаточно перспективным.

УДК 656:005.932

О ФОРМИРОВАНИИ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ И КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ В ТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКЕ

Т. В. ПИЛЬГУН

Белорусский национальный технический университет, г. Минск

А. А. МИХАЛЬЧЕНКО, О. А. ХОДОСКИНА

Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

В терминологическом словаре Европейской логистической ассоциации приведено понятие «Logistics key performance indicators» (KPI), которое определяется как «ключевые показатели результативности логистической деятельности». Под системой KPI понимается система финансовых и нефинансовых показателей, влияющих на количественное или качественное изменение результатов по отношению к стратегической цели (или ожидаемому результату).

В мировой практике логистики перевозок сформировалась система показателей, оценивающих ее результативность или эффективность. Эти показатели в литературных источниках встречаются под названием «ключевые, или комплексные показатели эффективности».

В целом KPI имеет следующие основные группы:

- 1) логистические издержки;
- 2) качество логистического сервиса;
- 3) продолжительность логистических циклов;
- 4) производительность;
- 5) возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру.

В транспортных системах кроме показателей результативности (эффективности), оценивая деятельность той или иной компании, принято говорить о качестве транспортных услуг и его показате-

лях. Таким образом фигурируют категории показателей: КРІ и показатели качества. Иногда в роли показателей качества выступают показатели эффективности. Например, транспортными организациями качество транспортных услуг оценивается показателями: скорость маршрутная (но не скорость доставки груза), показатели использования подвижного состава, экспорт и импорт услуг, изменение затрат на реализацию услуг, то есть качество оценивается на основе показателей, отражающих эффективность работы предприятия.

Следует отметить, что в ГОСТ Р 51005–96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества» присутствуют показатели, которые фактически являются показателями эффективности. Достаточно рассмотреть структуру показателей «экономические», «срочности», которые не представляют интерес для потребителей транспортных услуг, но характеризуют эксплуатационную работу предприятия.

Учитывая мнение, что «конкурентоспособность услуг, выраженная через качество, является решающим фактором их коммерческого успеха на развитом конкурентном рынке», представляется целесообразным исследовать связи и зависимости категорий показателей КРІ и качества и определить место каждой категории в системе оказания транспортных услуг. Исследование целесообразно потому, что полезным решением совершенствования процесса управления качеством может стать формирование и внедрение системы показателей качества транспортных услуг с учетом ожиданий потребителей.

КРІ являются неизменным элементом оценки технологий, бизнес-процессов, а также систем управления. Вместе с тем анализ содержания КРІ приведенного выше перечня, имеющих место в деятельности транспортных предприятий, показывает, что в общем возможно разделить эти показатели на две группы:

1) показатели производственного качества – измерители (пп. 1, 3–5) эффективности, комплексно оценивающие результативность управления перевозками;

2) показатели потребительского качества – измерители (п. 2), которые основываются на понятии «услуга» и на базе которого должна быть сформирована система показателей качества транспортных услуг.

Для более точного отражения смыслового содержания показателей качества, которое необходимо потребителям транспортных услуг, целесообразно говорить о важности создания системы показателей потребительского качества.

Внедрение системы КРІ проходит этапы: формирование стратегии (концепции); определение важнейших факторов успеха; определение ключевых показателей результативности КРІ. Инструментарием наилучшей практики применения КРІ предусматривается обязательное наличие системы контроля качества. Исходя из того, что качество – важнейшая потребительская характеристика услуги, целесообразно считать, что подразумевается создание системы контроля потребительского качества услуг.

Основываясь на этих размышлениях, можно сделать вывод, что наличие системы показателей потребительского качества услуг должно стать неотъемлемой и заключительной частью внедрения системы КРІ на транспортных предприятиях. Общая идеология внедрения системы КРІ, которая во многих экономических системах сформулирована и занимает определенное место в управлении качеством, находит отражение в рамках внедрения системы менеджмента качества (СМК) в деятельности транспортных предприятий в соответствии с СТБ ISO 9001–2009. Практические исследования СМК отдельных предприятий показали, что оценка результативности СМК в основном строится на оценке производственного качества и не имеет результатов оценки потребительского качества. Модель показывает, что при определении требований к услугам существенную роль играют потребители.

Сложность работ по созданию системы показателей потребительского качества связана также с отсутствием необходимых нормативных и методических документов, которые следует разработать. Ключевой частью является необходимость мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг должен строиться на исследовании данных от потребителей о качестве поставленной продукции или услуги, анализе упущенных возможностей, положительных отзывах, претензиях по гарантийным обязательствам и отчетах дилеров. Поэтому система показателей потребительского качества должна включать и подсистему мониторинга результатов предоставления транспортных услуг.