

Важнейший элемент прогноза путей развития теории безопасности – ожидаемый переход от идеи тотального контроля и администрирования основных технологических процессов, недопущения неожиданностей к идее радикального пересмотра важности людей, способности персонала к непрерывному обучению, накоплению знаний, интеллектуализации ресурсов по управлению безопасностью транспортных систем.

УДК 656.2.07:005.6

КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОЙ УСЛУГИ

Г. И. НИКИФОРОВА, О. П. КИЗЛЯК

*Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I,
Российская Федерация*

Качество услуги как понятие обладает рядом специфических свойств. Услуга нематериальна, ее нельзя накопить, потребление услуги неразрывно связано с производством и т. д. Транспортное обслуживание на железнодорожном транспорте с позиции качества особенно интенсивно стало исследоваться в последние годы. ОАО «РЖД» как основной железнодорожный перевозчик и владелец инфраструктуры имеет в структуре холдинга Систему фирменного транспортного обслуживания, которая берет на себя помимо прочего функции по повышению качества предоставляемых услуг. Однако формальный подход к оценке качества транспортной услуги упрощает ее суть и может привести к неверным решениям в сфере управления и организации работы транспортно-логистической компании. В связи с этим на начальном этапе целесообразно рассмотреть работу транспортного предприятия и укрупненно дифференцировать его функции.

Существующие условия, несмотря на известные негативные особенности, создают для России уникальную ситуацию возможности расширения и развития ряда отраслей. Геополитическая обстановка позволяет занимать торговые и промышленные сегменты, освободившиеся после ухода ряда крупных зарубежных компаний. Особенно значимый потенциал раскрывается в развитии транспортных коридоров, в том числе с участием железнодорожного транспорта. Железнодорожный транспорт был и остается важнейшими путем сообщения на протяженной территории РФ. Его промышленное и социальное значение трудно переоценить. Однако существующая внутренняя и международная конкуренция требует постоянного контроля и повышения качества услуг [1–4]. Как правило, рассуждения о качестве того или иного продукта или услуги происходят с позиции потребителя и оценки потребительских свойств. Не является исключением здесь и транспортная услуга. Важно отметить, что авторитет на рынке, имиджевая устойчивость предприятия, высокий рейтинг среди пользователей транспортных услуг играют важную роль в конкурентоспособности компании, определяют перспективы развития, расширяют зоны влияния, увеличивают прибыль [5–7]. Именно поэтому транспортная услуга и ее качество представляют собой важный объект исследования. Формальный подход к качеству транспортной услуги по существующим стандартам упрощает это понятие и может служить неверным ориентиром для принятия решений в сфере управления, развития и стратегии предприятия [8–10]. Деятельность транспортно-логистической компании в большей мере зависима от внешних факторов воздействия, это особенно важно учитывать при формировании конечного продукта транспортной услуги. Своевременная и грамотная работа с внешними факторами, квалификация персонала, регулирование пропускной и провозной способности транспортных элементов, гибкая тарифная политика, управление вагонным парком и тяговыми ресурсами, потенциалом инфраструктуры – всё это и много другое оказывает в итоге влияние на качество услуги транспортно-логистического предприятия на железнодорожном транспорте. В связи с этим необходимо исследовать структуру функционала транспортной компании и показать, как работа предприятия в целом отражается на итоговом качестве его услуг. Деятельность успешной компании должна включать в себя постоянную работу, направленную на повышение качества. На качество транспортных услуг на железнодорожном транспорте стали обращать пристальное внимание в 90-е годы прошлого века. В 1996 году была создана Система Фирменного транспортного обслуживания. Реформа железнодорожного транспорта того времени была связана с обновлением вагонного парка, привлечением инвестиций в отрасль и взятием курса на клиентоориентированность. Для ОАО «РЖД» в текущих условиях вопрос качества услуг не теряет актуальности. Повышение качества транспортных услуг является одной из главных целей компании.

Особенность транспортной услуги – ее нематериальность, и это влияет на оценку ее качества. Под качеством понимается некоторое множество важнейших показателей транспортной продукции, предназначенных своевременно и наиболее полно удовлетворять потребности производства промышленных предприятий и населения. Основные показатели транспортной продукции – погашение потребностей в перевозках по структуре и объемам, времени доставки. Таким образом, рассуждая о качестве транспортных услуг, можно сделать вывод, что рассматриваются непосредственно сами перевозки, дополнительные работы по погрузке / выгрузке, пакетированию, информационному и документальному сопровождению, страхованию и т. д., то есть транспортно-экспедиционное обслуживание. В общем виде можно сказать, что качество деятельности транспортной компании дифференцируется на области функционирования. В связи с этим следует рассматривать качество транспортной услуги как развитие областей функционирования транспортного предприятия в целом. На примере ОАО «РЖД» ресурсами выступают вагонный парк, тяговый подвижной состав, пути инфраструктуры, информационные и автоматизированные системы, персонал и его квалификация и т. д. Применяемые технологии – это управление перевозочным процессом, работа с пользователями услуг, взаимодействие со всеми субъектами перевозки и т. п. И наконец, качество предоставляемой услуги – конечный продукт, предоставляемый потребителю и обладающий рядом показателей качества, описанных выше. Таким образом, качество транспортной услуги базируется на большом кластере ресурсов и технологий, обеспечение качества которых, в свою очередь, обуславливает потребительские свойства. Последние годы показывают, что кратковременная выгода от необдуманной оптимизации процессов работы железнодорожных предприятий нивелируется впоследствии снижением качества технологических процессов, падением квалификационного уровня среди работников, дефицитом кадров и т. д. Любое решение должно оцениваться с позиции стратегического развития предприятия.

Понимание структуры построения качества транспортной услуги может способствовать правильным управленческим решениям руководителей предприятия, имеющим долгосрочный эффект. Основные показатели качества от сохранности, ритмичности, безопасности до равномерности и надежности должны выступать основными или обязательными характеристиками услуги. Однако следует учесть, что современные требования к услугам в сфере транспорта предполагают некоторые надстройки к обязательным показателям: все логистические принципы организации перевозки и, например, экологичность, индивидуальный подход и т. д. Исследование транспортной услуги с позиции принципов деловой логистики оправдано, поскольку последняя является более общей системой. Транспорт в логистических системах выполняет двойственную функцию:

- является компонентом деловой логистики предприятий различных отраслей промышленности (это логистика снабжения, распределения, сбыта, торговая, производственная логистика и т. п.);

- сам по себе является экономической отраслью, продуктом деятельности которой и становится транспортная услуга, приносящая прибыль компаниям на рынке.

Часто можно наблюдать совершенно одинаковые списки логистических услуг, связанных с транспортным обслуживанием и предлагаемых различными экспедиторскими или автотранспортными компаниями. В таких случаях потребителям очень трудно достоверно определить, какое из этих предприятий обеспечивает более высокий уровень транспортных услуг. Это связано с нематериальностью транспортной услуги, здесь на первый план выступает имиджевая / рейтинговая составляющая компании как поставщика услуг высокого качества. Неотделимость производства и потребления транспортных услуг требует высокого уровня совершенства технологии и организации работ на транспортном предприятии, так как транспортные услуги нужно оказывать вовремя и в индивидуальном, специфическом исполнении, в то время как качество материальных товаров можно обрабатывать заранее, задолго до поставки товара на рынок.

При выборе вида транспорта и конкретных транспортных предприятий в процессе планирования логистической системы доставки грузов предприятие-заказчик или грузовладелец желают знать стоимость и условия перевозок грузов (сроки доставки, технологию перевозок, условия сохранности товаров) и некоторые другие характеристики предстоящих перевозок грузов, которые обещает обеспечить по договору транспортное предприятие. Все эти характеристики транспортного процесса зависят от эффективности организации и работы самого транспортного предприятия, т. е. являются производными от его собственного устройства, на которое система логистики клиента-грузовладельца влиять не может.

Суммируя всё вышесказанное, можно вывести комплексный показатель качества услуги (далее – КПКУ) транспортно-логистического предприятия, основываясь на работах [2, 3]. КПКУ будет являться средневзвешенным комплексным показателем по каждому базису качества.

$$\overline{K}_q = m_1 K_{q1} + m_2 K_{q2} + m_3 K_{q3}, \quad (1)$$

где \overline{K}_q – КПКУ транспортно-логистического предприятия; K_{q1}, K_{q2}, K_{q3} – относительный уровень качества услуги для 1, 2 и 3 базисов; m_1, m_2, m_3 – коэффициент весомости для первого, второго и третьего базисов качества услуги.

В общем виде формулу (1) можно представить, как средневзвешенное от некоторого множества значений относительного уровня качества каждого показателя:

$$\overline{K}_q = \sum_{i=1}^n m_i K_{qi}, \quad (2)$$

где K_{qi} – относительный уровень качества услуги, определяемый по значению i -го показателя; $i = 1 \dots n$ – номер учитываемого показателя качества; n – общее количество показателей качества.

Таким образом, КПКУ позволит не только учитывать качество транспортной услуги в основном его прочтении, но и провести глубокий анализ и учет факторов, влияющих на качество продукции транспортно-логистического предприятия.

Коэффициент весомости для каждого из базисов может быть определен менеджментом компании, однако целесообразно увязать весомость с классической системой качественных и количественных эксплуатационных показателей, традиционно позволяющей оценить эффективность работы железнодорожного транспорта.

В результате проведенного исследования обоснована актуальность повышения качества транспортной услуги в сфере железнодорожных перевозок, проанализированы особенности услуги как вида продукции выявлена взаимосвязь требований к потребительским свойствам и рейтинговой оценки транспортно-логистического предприятия. В представленной работе выявлены недостатки в формальном подходе к стандартным показателям для оценки качества транспортной услуги. Обоснованы положения о необходимости глубокого анализа деятельности предприятия в целом, проведена дифференциация функций транспортно-логистической компании. Необходимость количественной оценки качества предприятия удовлетворена выводом формулы КПКУ с возможностью регулирования значимости того или иного показателя базисов.

Список литературы

- 1 **Сергеева, Т. Г.** Роль логистических провайдеров в новых логистических цепях / Т. Г. Сергеева // Актуальные вопросы инженерного предпринимательства в условиях Индустрии 4.0 : сб. тр. студенческой науч.-практ. конф. с междунар. уч. ; под ред. М. А. Дроздовой, О. Д. Покровской, Санкт-Петербург, 17 мая 2023 года. – М. : РИОР, 2023. – С. 453–461. – EDN OXUGQU.
- 2 **Nikiforova, G. Is.** Application of the Deming-Shuhart cycle in logistics chains of cargo delivery Proceedings of Petersburg Transport University. – 2023. – Vol. 17, is. 4. – PP. 00–00 (In Russian). – DOI : 10.36535/0236-1914-2023-11-2.
- 3 Conceptual provisions of formation of the quality management system within the integrated corporate structure / T. A. Salimova [et. al.] // International Business Management. – 2015. – Vol. 9, no. 6. – P. 1129–1135. – DOI : 10.3923/ibm.2015.1129.1135. – EDN WOFAVH.
- 4 **Сергеева, Т. Г.** Оптимизация деятельности логистических провайдеров в условиях построения новых цепей поставок / Т. Г. Сергеева, Л. А. Зяtkова // International Journal of Advanced Studies. – 2023. – Т. 13, № 2. – С. 197–214. – DOI : 10.12731/2227-930X-2023-13-2-197-214. – EDN YSQXHG.
- 5 **Sergeeva, T. G.** Improvement of private wagon fleet management / T. G. Sergeeva // Proceedings of Petersburg Transport University, 2019. – Vol. 16, is. 3. – P. 449–454. – DOI : 10.20295/1815-588X-2019-3-449-454
- 6 **Покровская, О. Д.** Терминалистика: Логистика транспортных узлов и терминалов / О. Д. Покровская, П. К. Рыбин. – М. : Учеб.-метод. центр по образованию на ж.-д. трансп., 2022. – 360 с.
- 7 **Sergeeva, T.** Private Wagon Fleet Management in a Digitised Industry / T. Sergeeva // International Scientific Siberian Transport Forum TransSiberia – 2021, Novosibirsk. – Switzerland : Springer Nature Switzerland AG, 2022. – Vol. 402-1. – P. 361–370. – DOI : 10.1007/978-3-030-96380-4_40. – EDN WWYZEG.
- 8 **Rybin, P. K.** Methodology for the Experimental Evaluation of the Conductive Properties of Concrete Structures for Sustainable Transport Development / P. K. Rybin, I. A. Terekhin, I. A. Baranov // Transportation Research Procedia : Collection of materials XIII International Conference on Transport Infrastructure: Territory Development and Sustainability, Irkutsk-Krasnoyarsk. – Krasnoyarsk : Elsevier B.V., 2023. – Vol. 68. – P. 688–693. – DOI : 10.1016/j.trpro.2023.02.095. – EDN DACURA
- 9 **Грачев, А. А.** Технологические особенности организации движения поездов при непараллельном тактовом графике / А. А. Грачев, И. Н. Шутóв // V Бетанкуровский международный инженерный форум : сб. тр. в 2 т., СПб. : Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, 2023. – С. 219–225. – EDN FWJQLF.
- 10 **Кайгородова, А. Ю.** Факторы, влияющие на возможность увеличения объема работы грузового терминала порта / А. Ю. Кайгородова, П. К. Рыбин // Транспорт: проблемы, идеи, перспективы : сб. тр. LXXXI Всерос. науч.-техн. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, Санкт-Петербург, 19–26 апреля 2021 года. – СПб. : Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, 2021. – С. 43–48. – EDN CQSHHA.