

УДК 656: 005.932

Т. В. ПИЛЬГУН, кандидат технических наук, Белорусский национальный технический университет, г. Минск

## СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ – ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТРАНСПОРТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Приводятся обоснования необходимости разработки и внедрения системы показателей качества транспортных услуг как способа создания обратной связи с потребителями услуг. Создание базы показателей качества услуг в рамках единой транспортной системы позволит оживить рынок транспортных услуг, мотивировать перевозчиков к совершенствованию своей работы для укрепления конкурентоспособности, повысить эффективность управления процессами качества на предприятиях, оказывающих транспортные услуги.

**Т**ранспортный рынок – это сфера реализации транспортных услуг по перемещению пассажиров или грузов.

Предоставляя и развивая транспортные услуги, перевозчики стремятся к владению всесторонней информацией, связанной с перевозками: в каких регионах потребность в перевозках определенного груза наиболее высокая; где перевозки могут принести наибольшую прибыль, возможности конкурентов; котировки ставок, какие услуги и почему хотят использовать грузовладельцы; какие цены клиенты готовы заплатить за услугу и др.

В свою очередь грузовладельцев в момент выбора исполнителей доставки интересует рейтинг перевозчиков. В результате научных исследований сформирована система ранжированных показателей качества, которая может использоваться по усмотрению клиента. И естественно то, что клиента интересует высокое качество исполнения и минимальная стоимость.

В настоящее время большинство транспортных компаний разрабатывают и внедряют систему менеджмента качества (далее – СМК), ориентированную на требования международного стандарта ISO 9001. Основная идея СМК – повышение конкурентоспособности, инвестиционная привлекательность, упрощенное кредитование, подтверждение клиентоориентированности и т. д.

СТБ ISO 9001-2009 «Системы менеджмента качества. Требования» (далее – СТБ) предусматривается применение процессного подхода при разработке, внедрении и повышении результативности системы менеджмента качества, суть которого заключается в применении ко всем процессам цикла «Plan – Do – Check – Act» (PDCA), который описывается следующим образом [1]:

– планируй (plan) – установить цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителя и политикой организации;

– делай (do) – внедрить процессы;

– проверяй (check) – осуществлять мониторинг и измерение процессов и продукции по отношению к политике, целям и требованиям на продукцию и сообщать о результатах;

– действуй (act) – предпринимать действия по постоянному улучшению функционирования процессов.

Применение процессного подхода требует от производителя транспортных услуг:

– понимания и выполнения требований потребителя услуг с целью повышения удовлетворенности;

– рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;

– получения результатов выполнения процессов и их результативность;

– постоянного улучшения процессов, основанного на объективном мониторинге удовлетворенности потребителя услуг и анализе результатов.

Модель, заложенная в СТБ, показывает, что при определении требований к услугам существенную роль играют потребители. Ключевой частью в СТБ является необходимость мониторинга удовлетворенности потребителя, суть которого – в оценке информации о восприятии потребителем качества выполнения его требований. Мониторинг строится на исследовании данных от потребителей о качестве поставленной продукции или услуги, анализе упущенных возможностей, положительных отзывах, претензиях по гарантийным обязательствам и отчетах дилеров.

Кроме СТБ в Республике Беларусь действуют другие документы, которые имеют отношение к вопросам качества предоставления услуг:

– Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 г. № 90-3;

– Закон Республики Беларусь «Об оценке соответствия требованиям технологических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации» от 5 января 2004 г. № 269-3.

В соответствии с последним оказание услуг и система управления качеством являются объектами оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов, в том числе государственных стандартов.

Таким образом, нормативная база, направленная на обеспечение высокого уровня качества транспортных услуг и ориентированная на потребителя, в стране создана. Подтверждением намерений транспортных предприятий предоставлять качественные услуги является внедрение СМК.

Однако зададимся вопросом: насколько результативны и полезны для потребителя транспортных услуг создаваемые СМК, как влияет СМК на рынок транспортных услуг и как ориентируются потребители транспортных услуг при выборе перевозчиков.

Не секрет, что стремление удержаться и занимать достойную позицию на рынке услуг, может мотивировать производителей услуг на совершенствование и повышение качества. По мнению автора, отдельно должны исследоваться вопросы о достаточности модели СМК для повышения конкурентоспособности

транспортного предприятия; не выполняют ли создаваемые СМК функции лишь необходимых документов для упрощения кредитования, формирования инвестиционной привлекательности или просто восполняют потребность в них для сертификации продукции и услуг.

При функционировании реального конкурентного рынка транспортных услуг грузовладельцы или их экспедиторы – потребители услуг и перевозчики – должны находиться в постоянном поиске друг друга, руководствуясь целями достижения максимального эффекта от перевозки.

В результате исследования состояния вопроса оценки удовлетворенности потребителей услуг (как белорусских, так и зарубежных) на основе печатных источников, электронных ресурсов можно сделать вывод, что система оценки качества услуг в транспортной логистике находится на начальной стадии своего развития. Одной из причин такого положения является отсутствие исследований влияния этой системы на конкурентоспособность предприятий.

В настоящее время отсутствуют во всеобщем доступе (что важно для потребителей услуг) и на постоянной основе показатели удовлетворенности потребителя о качестве транспортных услуг, которые характеризовали бы то или иное транспортное предприятие.

Практические исследования отдельных предприятий показали, что оценка СМК сводится к составлению отчетов внутри предприятий по результативности СМК и соответствию требованиям СТБ.

Из-за отсутствия систематизированной информации о результативности СМК и качестве предоставляемых услуг тем или иным транспортным предприятием грузовладельцу сложно ориентироваться среди большого количества перевозчиков, а система ранжирования показателей качества остается лишь теоретическим предложением.

На одном из крупных транспортных предприятий проводился аудит оценки результативности СМК и ее влияния на качество осуществляемой деятельности. Выводы аудитов следующие:

- руководство не придает особого значения результатам функционирования СМК и поэтому вся деятельность и совершенствование заканчивается на стадии выдачи сертификата. Однако рост количества сертификатов не является показателем повышения качества;

- отсутствие систематизированных методик по видам деятельности для оценки результативности, удовлетворенности потребителей;

- для анализа качества предоставляемых работ, услуг применяются в основном только производственные (эксплуатационные показатели), в то время как потребительские качества выполняемых работ, услуг (сроки, скорость, доступность, экологичность, коммуникативность, полнота удовлетворения спроса, уровень комфорта и др.) даже не рассматриваются.

Если для организаций, осуществляющих, строительство и проектирование наличие сертификатов СТБ ISO 9001 – обязательное условие для освоения соответствующего сегмента рынка, то в сфере транспортных услуг в приоритете должны быть сами принципы СТБ ISO 9001, грамотное применение которых должно положительно влиять на повышение качества транспорт-

ного обслуживания и рост удовлетворенности потребителей (грузовладельцев, пассажиров).

Полезным решением для оживления транспортного рынка и совершенствования процесса управления качеством в Республике Беларусь, по мнению автора, может стать формирование и внедрение системы показателей качества транспортных услуг. В секторе процесса управления качеством, который касается формирования СМК, отсутствует завершающий и самый главный элемент. Это наличие постоянной обратной связи с потребителями услуг для обеспечения соответствия услуг потребностям и, при необходимости, корректировки сервисной логистики транспортного предприятия.

В вопросе создания системы показателей качества важным является правильная постановка цели. С точки зрения повышения конкурентоспособности основной целью создания системы показателей качества транспортных услуг является получение данных о качестве предоставляемых услуг транспортными предприятиями исходя из понимания качества, как способности удовлетворять потребности потребителей транспортных услуг.

В общей схеме создания системы показателей качества транспортных услуг видятся ключевые позиции:

- определение номенклатуры показателей качества с учетом критериев, определяемых потребителями услуг, в зависимости от видов деятельности транспортных предприятий и видов транспорта;

- выбор методов оценки показателей качества;

- установление норм и требований к показателям (базовые показатели), в сравнении с которыми будет производиться оценка фактических показателей;

- формирование базы показателей качества транспортных услуг в рамках единой транспортной системы.

В настоящее время потребителям транспортных услуг не представляется возможным сравнить результаты деятельности транспортных предприятий, а увидеть качество услуг можно только по факту их оказания.

При выборе перевозчика грузовладельцы ориентируются на рекламные предложения или пользуются услугами предприятий, сотрудничество с которыми сложилось издавна.

При создании единой базы показателей качества транспортных услуг, доступной и открытой для потребителей, возрастет заинтересованность перевозчиков в совершенствовании своей работы, так как в случае конкуренции удержать даже постоянных клиентов будет сложно.

Создание единой базы показателей качества позволит приблизить грузовладельцев – потребителей транспортных услуг – к транспортным предприятиям, активизировать взаимовыгодное сотрудничество между ними и значительно оживить рынок транспортных услуг, а также укрепить позиции СТБ ISO 9001 в Республике Беларусь.

Вопрос о показателях качества, которые должны стать регулятором рынка транспортных услуг, не новый. Обзор зарубежного опыта свидетельствует о повышенном внимании к проблемам качества транспортных услуг, показатели которых активно влияют на формирование имиджа компаний.

Например, по данным обзора деятельности транспортных предприятий, постоянная оценка качества транспортных услуг через систему показателей осу-

ществляется в Великобритании Международным банком реконструкции и развития. В качестве примера банком приводятся данные по железнодорожной транспортной компании «Virgin Rail», для которой на высоком уровне длительное время остаются критерии качества Public Performance Measure или PPM (процент поездов с отставанием менее чем 10 минут) и общий показатель удовлетворенности потребителей (рисунок 1). Низко оценивается соотношение цены и качества, состояние некоторых инфраструктурных объектов. Отмечается, что несмотря на внимание, которое компания «Virgin Rail» уделяет своему персоналу и клиентам, рейтинг оценки клиентами работы персонала был ниже рейтинга общей удовлетворенности пассажиров и варьировался от 70 до 90 % в зависимости от функциональной категории. Банком констатируется факт положительного влияния системы показателей качества: появляется мотивация компаний предлагать и внедрять изменения; близость к клиентам помогает лучше понимать потребителей услуг.



Рисунок 1 – Показатели эффективности транспортных услуг компании «Virgin Rail»

Эффективная система предоставления услуг создана в Австралии. Многие владельцы грузов не имеют представления, перевозятся ли их товары по автомобильной или железной дороге, и в основном их это не заботит при условии, что их груз доставлен вовремя и в хорошем состоянии. Транспортные корпорации работают в рамках обязательств, которые требуют регулярной публикации двух групп ключевых показателей эффективности. Одна группа показателей определяет качество услуг: надежность сети, время перевозки, индекс качества путей; во второй группе показателей рассматривается операционная эффективность корпорации на основании периодических отчетов о сводных издержках на единицу продукции (услуги).

В Российской Федерации номенклатура показателей качества транспортных услуг, применяемая в сфере управления качеством, определена ГОСТ Р 51005–96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества».

Стандарт устанавливает следующую номенклатуру

основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам перевозок грузов: своевременности выполнения перевозки; сохранности перевозимых грузов; экономических показателей.

В свою очередь по каждой группе имеется возможность выбора показателей в зависимости от вида транспорта, содержания транспортной услуги, основных требований потребителей к перевозочному процессу, метода выбора номенклатуры показателей качества (таблица 1).

Таблица 1 – Номенклатура показателей качества и эффективности транспортных услуг

Группа	Подгруппа показателей	Количество показателей, включенных в подгруппу
Своевременность	Перевозка груза к назначенному сроку	6 (в т. ч. число отклонений и среднее отклонение прибытий груза от назначенного срока)
	Регулярность прибытия груза	7 (в т. ч. среднее число прибытий груза за единицу времени, среднее, максимальное и минимальное время между поступлениями груза)
	Срочность перевозки груза	9 (в т. ч. нормативное время перевозки груза, среднее и максимальное отклонение от нормативного времени)
Сохранность	Без потерь	6 (в т. ч. удельные потери груза, коэффициент снижения качества грузов при перевозке)
	Без повреждений	3 (в т. ч. доля грузов, перевезенных без повреждений)
	Без пропажи	3 (в т. ч. доля пропажи грузов при перевозке)
	Без загрязнения	4 (в т. ч. доля груза, не принятая грузополучателем после перевозки из-за загрязнения)
Экономические	Удельные затраты на транспортировку грузов различными видами транспорта	
	Удельные полные расходы на доставку груза	
	Затраты на производство погрузочно-разгрузочных и складских работ	
	Процент транспортных издержек в себестоимости продукции (товара)	

Следует отметить, что в Российской Федерации не налажен процесс использования представленных показателей для оценки качества транспортных услуг. Лишь по собственной инициативе отдельными отраслевыми структурами проводится мониторинг удовлетворенности услугами.

К примеру, отраслевым журналом «Деловой журнал «РЖД-Партнер»», начиная с 2016 года, поквартально проводятся исследования и представляются результаты в виде индекса качества – комплексного показателя, обобщающего оценки потребителями качества услуг в сфере железнодорожного транспорта.

Кроме ряда показателей, характеризующих качество предоставления подвижного состава, в формировании индекса качества фигурируют показатели: соблюдение сроков доставки, сохранность груза, уровень информационных технологий, полнота удовлетворения спроса на перевозки и другие.

Сбор мнений респондентов осуществляется путем анкетирования и интервьюирования. В исследовании принимают участие менеджеры высшего и среднего

звеньев компаний, являющихся пользователями услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом: всего 117 предприятий-грузовладельцев.

Белорусскими транспортными предприятиями принято оценивать качество транспортных услуг на основе качественных эксплуатационных показателей: скорость маршрутная (но не скорость доставки груза); показатели использования подвижного состава; экспорт и импорт услуг; рентабельность от продажи услуг; снижение уровня затрат на реализацию услуг – то есть на основе показателей ключевых и расчетных, влияющих на эффективность работы предприятия. По-другому представлять оценку транспортных услуг не представляется возможным, так как отсутствуют сами утверждённые показатели стандартов качества транспортных услуг, которые могли бы стимулировать конкурентоспособность на транспортном рынке.

Законодательством ЕАЭС предусматривается норма, направленная на стимулирование добросовестной конкуренции, в том числе в сфере услуг, как фактора повышения эффективности рынка и роста производительности. Осуществляется процесс гармонизации законодательства в области конкурентной политики на основе модельного закона «О конкуренции» (утвержден решением высшего Евразийского экономического совета от 24 октября 2013 г.). К настоящему времени нормы этого модельного закона имплементированы в законодательство Беларуси примерно на 60 %, Казахстана – на 80 %, России – на 90 % [2].

Одним из ключевых показателей, определяющих эффективность функционирования рынков товаров и услуг, является индикатор «интенсивность конкуренции на внутренних рынках». По данным докладов Всемирного экономического форума (далее – ВЭФ) «Глобальная конкурентоспособность» в 2016 году, страны постсоветского пространства заняли места: Эстония – 30, Литва – 36, Азербайджан – 37, Россия – 43, Латвия – 49, Казахстан – 53, Грузия – 59, Таджикистан – 77, Армения – 79, Украина – 85, Молдова – 100 и Кыргызстан – 111. Исследование ВЭФ отмечают слабое состояние конкуренции на внутренних рынках стран-партнеров ЕАЭС, сравнительно высокую степень монополизации рынка услуг.

Республика Беларусь по результатам рейтинга, проводимого ВЭФ, за 2016 год занимает 44 место в списке 189 стран по показателю «благоприятствие ведения бизнеса», а по рейтингу «глобальной конкурентоспособности» наша страна в списке 138 стран отсутствует. По мнению специалистов по вопросам качества конкурентоспособности, «качество услуг» и «рынок услуг» – понятия неотделимые и влияющие друг на друга. Конкурентоспособность услуг, выраженная через качество,

является решающим фактором их коммерческого успеха на развитом конкурентном рынке [3].

Проблемы, относящиеся к качеству транспортных услуг, являются крайне сложными и требуют проведения специальных исследований, особенно в части определения номенклатуры показателей и их оптимального количества.

**Выводы.** Предусмотренный в СТБ ISO 9001–2009 процессный подход по разработке, внедрению и повышению результативности системы менеджмента качества, который применяется на транспортных предприятиях в Республике Беларусь, способен обеспечить высокий уровень качества транспортных услуг.

Конкурентный рынок услуг, сложившийся в нашей республике, не имеет механизмов, мотивирующих транспортные предприятия на повышение конкурентоспособности. В результате системы менеджмента качества, создаваемые на предприятиях, не имеют обратной связи с потребителями услуг; функциональность их ограничивается получением сертификатов, кредитов, а иногда СМК просто используются для отчетности.

В условиях отсутствия в открытом доступе результативности предоставления транспортных услуг транспортными предприятиями потребителю сложно ориентироваться на рынке транспортных услуг при выборе перевозчиков. Потребительские ожидания клиента определяются информацией об услугах, передаваемой потребителями друг другу, собственными представлениями клиента о качестве (его запросами, прошлым опытом), рекламными источниками информации.

Разработка и внедрение системы показателей качества транспортных услуг должны способствовать формированию конкурентного транспортного рынка, повышению эффективности управления процессами качества на предприятиях, оказывающих транспортные услуги, а также совершенствованию способов организации доставки грузов, развития пассажирского сервиса, внедрению в практику новых форм транспортного обслуживания.

#### Список литературы

- 1 СТБ ISO 9001–2009. Системы менеджмента качества. Требования.
- 2 Международная торговля услугами: новые тенденции развития и регулирования, роль в интеграционных процессах / под ред. А. Н. Спартака. – М. : ВАВТ, 2016. – 320 с. – С. 224.
- 3 Transport business in Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://docviewer.yandex.by/?url=http%3A%2F%2FCyberLeninka.ru>. – Дата доступа : 03.03.2017. – С. 42–44.
- 4 WEF. The Global Competitiveness Report. – Режим доступа : <http://gtmarket.ru/news/2016/09/28/7304>. – Дата доступа : 04.03.2017.

Получено 08.03.2017

**T. V. Pilgun.** Creation of Quality Indicators System of Transportation Services is the Factor to Enhance Competitiveness of Transport Enterprises.

The article explains the necessity to develop and implement a system of quality indicators of transportation service as a tool for creating a feedback from consumers of the services. The creation of a database of service quality indicators within the framework of a single transport system will revive the transport services market. It will motivate carriers to perfect their work with the aim to strengthen their competitiveness, and to enhance the effectiveness of quality processes management at the enterprises providing the transportation services.