

ЭКОНОМИКА, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

УДК 339 137.24:656.13

*В.А. Гавриков**

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

На современном этапе рыночной экономики наиболее актуальна проблема качества различных видов деятельности и услуг, так как их успех зависит от конкурентоспособности. Только продукция высокого качества может быть востребована на рынке.

Такие ученые как О. Волков и В. Скляренко [1] в своих трудах качество продукции описывают как целостную совокупность ее потребительских свойств, обуславливающих степень пригодности данной продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением в фиксированных условиях потребления.

Глудкин О.П. в своей работе определяет качество продукта как свойство удовлетворять потребности конкретного потребителя. Однако он, говоря о качестве, подразумевает не только продукт, но и объект качества, которым может быть: деятельность или процесс; продукция (материального и нематериального характера); предприятие или отдельное лицо. Свойство объекта, в данном случае, может быть представлено совокупностью его характеристик [2].

Таким образом, можно сказать, что качество неразрывно связывается с потребностями. В международных стандартах серии ИСО 9000 – 2000 говорится, что качество это степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования. В этом определении не идет речь о каком-то товаре или услуге, здесь качество и требования связаны непосредственно.

Что касается стандартов, устанавливающих номенклатуру показателей качества транспортных услуг, то они наоборот подразумевают не просто саму услугу, но и процесс ее предоставления, а понятие «требования» включает и предполагаемые потребности. Состав и структура показателей качества грузовых перевозок для всех видов транспорта устанавливаются ГОСТ Р 51005 – 96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества».

* Работа выполнена под руководством канд. экон. наук, доцента ФГБОУ ВПО «ТГТУ» Н.В. Пеньшина.

Анализируя приведенные выше определения, можно выделить, что большинство авторов качество продукции определяют как конечный результат разработки, производства товара или оказания услуги, который должен соответствовать требованиям потребителя, способен удовлетворить их потребности и будет положительно оценен при эксплуатации.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод, что качество – это не только свойство продукта, но и перечень характеристик, которые можно использовать для оценки качества самого продукта и оценки качества при его потреблении.

Качество оказываемых услуг относится к числу важнейших показателей деятельности автотранспортного предприятия. Повышение качества услуг в значительной мере определяет выживаемость автотранспортного предприятия в условиях конкурентной среды рынка, т.е. способствует увеличению темпов технического прогресса, внедрению инноваций, росту эффективности производства, экономии всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Другими словами, повышение качества услуг, оказываемых автотранспортным предприятием, является одним из факторов, который играет решающую роль в повышении конкурентоспособности предприятия.

И как уже говорилось ранее, на сегодняшний день состав и структура показателей качества грузовых перевозок устанавливаются ГОСТ Р 51005 – 96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества».

Стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам грузовых перевозок:

1. Показатели своевременности выполнения перевозки;
2. Показатели сохранности перевозимых грузов;
3. Экономические показатели.

Рассматривая грузовые перевозки, основным видом услуг транспорта является перевозка груза. Но, как правило, данная услуга не может быть потреблена самостоятельно и в большинстве случаев сопровождается предоставлением дополнительных видов услуг. В качестве дополнительных услуг при перевозке грузов чаще всего бывают: погрузочно-разгрузочные работы и экспедирование груза. Из этого следует вывод, что качество услуг грузового транспорта следует рассматривать как качество совокупности видов услуг, предоставляемых автотранспортным предприятием.

Погрузочно-разгрузочные работы – совокупность операций перемещения груза, изменения его положения в пространстве, не вызывающих при этом изменений физических свойств и качества груза.



Рис. 1. Показатели качества автотранспортных услуг по перевозке грузов

Скорость и сохранность груза – два главных показателя качества погрузочно-разгрузочных работ. На показатели качества данной услуги влияют такие факторы, как отлаженность механизма согласования проведения работ, слаженность работы грузчиков, согласованность в подаче транспорта и профессионализм бригадиров, использование современных погрузочно-разгрузочных устройств и механизмов.

Экспедирование груза – услуга, появившаяся на отечественном рынке сравнительно недавно, но быстро ставшая востребованной, так как грузоперевозки – крайне ответственное мероприятие, которое имеет стратегическое значение для компании. Под экспедированием груза подразумевается: прием груза по сопроводительным документам на складе заказчика, доставка его до пункта назначения и сдача конечному получателю.

К показателям качества экспедирования груза можно отнести безупречное оформление документов, возложение на себя полной ответственности за груз, грамотное сопровождение до точки назначения, сохранность груза. Для повышения качества экспедиционных услуг необходимо проведение контроля на всех этапах: во время погрузки экспедитор должен следить за аккуратностью и грамотными действиями грузчиков, грамотно оформлять все необходимые документы и координировать любые вероятные изменения в последующем маршруте с учетом их эффективности.

Таким образом, на наш взгляд, в номенклатуру групп показателей качества грузовых перевозок применительно к автомобильному транспорту необходимо внести такой показатель, как «качество дополнительных услуг» (рис. 1).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Волков, О. Экономика предприятия : курс лекций / О. Волков, В. Складенко. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 128 с.
2. Пеньшин, Н.В. Эффективность и качество как фактор конкурентоспособности услуг на автомобильном транспорте : монография / Н.В. Пеньшин ; под науч. ред. В.П. Бычкова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. – 224 с.