
ЭКОНОМИКА, СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКТОРНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ ОЦЕНОЧНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ВОДНОМ ТРАНСПОРТЕ

А.А. Мажажихов, кандидат экономических наук, доцент;

С.В. Митрофанов, кандидат экономических наук.

Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России.

Е.Н. Ковалева.

Государственный университет морского и речного флота

им. адмирала С.О. Макарова

Проведен анализ современных подходов к управлению качеством транспортных услуг на основе принципов качества, определен механизм их взаимосвязи с факторами качества транспортных услуг. Представлен критический анализ тенденций изменения соотношения абсолютных и относительных показателей перевозки грузов водным транспортом.

Ключевые слова: качество, транспортная услуга, фактор, показатель, водный транспорт

FACTOR APPROACH TO THE FORMATION OF ESTIMATES QUALITY OF TRANSPORT SERVICES TO WATER TRANSPORT

A.A. Mazhazhikhov; S.V. Mitrofanov.

Saint-Petersburg university of State fire service of EMERCOM of Russia.

E.N. Kovaleva. Admiral Makarov State university of Maritime and Inland Shipping

The analysis of current approaches to the management of the quality of transport services based on the principles of quality, determined by the mechanism of their relationship with the factors of the quality of transport services. A critical analysis of trends in the ratio of absolute and relative freight water transport.

Keywords: quality, transport service, factor, indicator, water transport

Повышение эффективности транспортного обслуживания производства и населения и постоянное улучшение качества перевозок является общей тенденцией развития транспортных систем во всех странах мира с целью качественного и полного удовлетворения потребностей производства и спроса населения на перемещение грузов и пассажиров. Транспорт является фундаментом рыночной экономики, от эффективности его работы зависит нормальное функционирование и развитие всех обслуживаемых отраслей экономики.

Проблема качества транспортных услуг обусловлена диссонансом между современным состоянием материальной базы водного транспорта, возрастающими требованиями потребителей транспортных услуг, обострившейся конкуренцией между предприятиями различного вида транспорта. На основе анализа отечественных и зарубежных исследований в сфере грузовых и пассажирских перевозок установлено, что повышение

качества транспортных услуг на водном транспорте является следствием системного преобразования процессов предприятий водного транспорта, предшествующих стадии оказания транспортных услуг.

С целью определения актуальности проблемы повышения качества транспортных услуг на водном транспорте проанализированы статистические данные, которые позволили определить основные тенденции изменения соотношения абсолютных и относительных показателей перевозки грузов водным транспортом в Российской Федерации (табл. 1) [1]. Выявлена тенденция снижения объемов перевозок грузов внутренним водным транспортом, а также снижение коэффициента качества своевременности доставки грузов. Несмотря на незначительный рост в 2012 г., в целом не достигнуты показатели предкризисного 2008 г., которые, в свою очередь, имели нисходящую тенденцию по сравнению с базисным 1992 г.

По заявлению статс-секретаря – заместителя министра транспорта Российской Федерации С.А. Аристова на VI Международном форуме «Транспортно-транзитный потенциал», проходившем 3–4 октября 2013 г. в Санкт-Петербурге, первостепенное значение на рынке транспортных услуг сегодня имеет качество их предоставления [2].

Таблица 1. Соотношение абсолютных и относительных показателей перевозки грузов водным транспортом

Показатель (год)	1992	1995	2000	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Транспорт: всего	4913	3688	3638	4676	4915	4948	4446	4751	4916
в том числе внутренний водный	136	91	71	87	86	64	53	54	61
Удельный вес, %	2,77	2,47	1,95	1,86	1,75	1,29	1,19	1,14	1,24
Коэффициент качества доставки грузов (своевременность)	1,36	0,91	0,71	0,87	0,86	0,64	0,53	0,54	0,61

Актуальность факторного подхода к формированию системы оценочных показателей качества транспортных услуг на водном транспорте на современном этапе развития национальной экономики обусловлена тем, что среди целей Стратегии развития внутреннего водного транспорта до 2030 г. выделено повышение доступности и качества услуг внутреннего водного транспорта для грузоотправителей [3].

Для разработки факторного подхода к формированию системы оценочных показателей качества транспортных услуг, с учетом специфики водного транспорта, целесообразно применение экономико-географического подхода формирования качества, специфика которого предопределяет очередность проблематики транспортных услуг на водном транспорте. На основе этого подхода среди экономических особенностей функционирования водного транспорта определено, что для территориальных систем особенно важно:

- удешевление себестоимости транспортных услуг на водном транспорте по отношению к себестоимости добычи многих ресурсов, запасы которых находятся часто в неосвоенных другими видами транспорта районах;

- ограниченность экономических выгод присутствия водного транспорта водными путями и инфраструктурными объектами (портами, речными вокзалами), то есть по мере незначительного удаления от них эти выгоды резко уменьшаются.

Для реализации принципов повышения качества транспортных услуг на предприятиях водного транспорта необходимо определить факторы качества транспортных услуг (рис. 1).



Рис. 1. Факторы качества транспортных услуг

Из рис. 1 видно, что внутри предприятия водного транспорта и из внешней среды на него воздействуют факторы качества, которые могут приводить к изменению оценки заказчика. Иными словами, факторы качества – источники воздействия на предприятие водного транспорта, приводящие к изменению качества транспортных услуг, а значит и оценки, даваемой заказчиком.

Под фактором предлагается понимать внешние или внутренние условия и деятельность предприятия водного транспорта (определенный процесс или группу процессов), влияющие на определенные показатели качества транспортных услуг. Все факторы качества разделяются на внутренние, зависящие от организации деятельности самого предприятия водного транспорта и внешние, проявление которых зависит от окружающей предприятие водного транспорта внешней среды.

Классификация факторов качества транспортных услуг предприятия водного транспорта представлена на рис. 2, из которого видно, что большинство приведенных в классификации факторов качества транспортных услуг являются внутренними, то есть зависящими от организации деятельности самого предприятия водного транспорта.

Для реализации принципов повышения качества транспортных услуг на предприятиях водного транспорта проанализированы основные подходы к управлению качеством транспортных услуг. На основе проведенного анализа в табл. 2 определен механизм взаимосвязи факторов качества транспортных услуг, представленных на рис. 2 с подходами к управлению качеством транспортных услуг.

Таблица 2. Соотношение подходов к управлению качеством транспортных услуг с факторами качества

Подходы к управлению качеством транспортных услуг	Механизм взаимосвязи факторов качества транспортных услуг, № услуги
Системный	1, 2, 3, ..., 12, 13
Комплексный	1+2+3+...+12+13
Статистический	1, 2, 10, 11, 12
Программно-целевой	2, 7, 10
Потребительно-стоимостной	3, 7, 11
Ценностно-трудовой	2, 3, 10
Процессный	1, 5, 11
Стандартизационный	6, 10
Маркетинговый	1, 12

Таким образом, выявленные факторы качества связаны с определёнными показателями качества транспортных услуг. Классификация факторов качества и выявление их взаимосвязи с показателями качества транспортных услуг позволит проводить преобразования процессов предприятия водного транспорта, направленные на повышение качества транспортных услуг по конкретным показателям.



Рис. 2. Взаимосвязь факторов качества с показателями качества транспортных услуг на водном транспорте

Актуальность внедрения экономико-математических методов в систему оценки качества предоставляемых услуг на водном транспорте обусловлена необходимостью обобщения существующих дифференцированных оценочных экономических показателей.

На основе систематизированных экономико-математических методов предложена система оценочных показателей качества транспортных услуг на водном транспорте. Под показателем качества транспортной услуги предлагается понимать количественную характеристику одного или нескольких специфических потребительских свойств транспортной услуги, составляющих ее качество. Также под показателями качества, понимается ряд свойств, по которым заказчик оценивает услугу, а также отличает ее от схожих видов услуг.

На рис. 2 показана взаимосвязь через результат и влияние факторов качества с показателями качества транспортных услуг на водном транспорте.

Таким образом, выявлено шесть наиболее общих показателей качества транспортных услуг, свойственных водному транспорту. По ним заказчик может давать оценку для сравнения фактических значений показателей оказываемых ему транспортных услуг со своими ожиданиями и предлагаемой ценой.

Исходя из вышеизложенного, представляется возможным рассмотреть основные показатели качества транспортных услуг во взаимосвязи с выявленными факторами качества транспортных услуг на водном транспорте:

1. Функциональность перевозки на водном транспорте. На удовлетворённость заказчика по этому показателю качества оказывает влияние маркетинговая деятельность предприятия водного транспорта, которая является первым фактором качества. Вторым фактором качества является проектная деятельность предприятия водного транспорта в области проектирования будущей транспортной услуги, которая должна максимально соответствовать потребностям заказчика, выявленным на стадии маркетинговых исследований. Третьим фактором качества можно назвать закупочную деятельность предприятия водного транспорта. То есть, маркетинговая, проектная и закупочная деятельность предприятия водного транспорта являются факторами, влияющими на оценку качества заказчиком по показателю «функциональность перевозки на водном транспорте». Эти факторы являются внутренними, то есть зависящими от организации деятельности самого предприятия водного транспорта.

2. Техничко-технологическая характеристика судов. На удовлетворенность заказчика этим показателем качества влияет закупочная деятельность предприятия водного транспорта, которая в этом случае не ограничивается закупкой судов, обладающих необходимой надёжностью, безопасностью, комфортабельностью и т.д. Эти факторы качества являются внутренними для предприятия водного транспорта, если техническое обслуживание и ремонт не осуществляется сторонней организацией.

3. Качество поставки груза. Значение этого показателя качества зависит от подавляющего большинства описанных выше факторов: проектная деятельность предприятия водного транспорта (в части проектирования маршрутов перевозки), система технического обслуживания и ремонта судов, информационное обеспечение деятельности предприятия водного транспорта и т.д. Важнейшим фактором, обуславливающим качество поставки груза, является деятельность предприятия водного транспорта по периодическому контролю за состоянием здоровья персонала, непосредственно участвующего в оказании транспортной услуги.

4. Компетентность персонала зависит от двух внутренних факторов:

– системы набора, обучения и повышения квалификации персонала предприятия водного транспорта;

– системы мотивации сотрудников в качественном исполнении своих служебных обязанностей. Также этот показатель качества зависит от частоты сменяемости кадров на предприятия водного транспорта, как непосредственно выполняющих перевозки, так и их обслуживающих.

5. Вежливость и услужливость персонала также зависят от системы набора, обучения и повышения квалификации персонала и от уровня развития корпоративной культуры. В данном случае есть и внешний фактор качества – уровень культуры общества и социально-экономического развития государства, в котором осуществляет свою деятельность предприятие водного транспорта, в частности набор персонала.

6. Качество инфраструктуры водного транспорта. С одной стороны, показатели качества инфраструктуры зависят от внешнего фактора деятельности государства по развитию и содержанию транспортной инфраструктуры водного транспорта. С другой стороны, крупные предприятия водного транспорта для оказания транспортных услуг задействуют свою собственную транспортную инфраструктуру.

В этом случае деятельность предприятия водного транспорта по созданию, развитию и содержанию собственной транспортной инфраструктуры является внутренним фактором качества.

Таким образом, совокупность всех оцениваемых или рассчитываемых показателей транспортных услуг, используемых предприятием водного транспорта, составляет систему показателей качества.

Литература

1. Транспорт и связь // Федеральная служба государственной статистики. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/transport/# (дата обращения: 01.10.2013).

2. На первый план выходит качество транспортных услуг // Морские вести России. URL: <http://morvesti.ru/news/index.php?news=21298> (дата обращения: 04.10.2013).

3. Стратегии развития внутреннего водного транспорта до 2030 года: проект // Министерство транспорта Российской Федерации. URL: http://www.mintrans.ru/documents/detail.php?ELEMENT_ID=20607 (дата обращения: 30.09.2013).