

УДК: 338.2

E.O. Soboleva

**METHODOLOGY FOR COMPREHENSIVE ASSESSMENT OF QUALITY OF TRANSPORT SERVICES**

The article presents a methodology on the basis of which it is proposed to evaluate transport services comprehensively. Its uniqueness is that it includes not only formulas already known to everyone, but also tools that allow you to develop recommendations for improving the quality of the service in accordance with the problems identified during the diagnosis process.

**Keywords:** quality, transport service, complexity, methodology.

E.O. Соболева<sup>1</sup>**МЕТОДИКА КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ**

В статье представлена методика, на основе которой предлагается оценивать транспортные услуги комплексно. Её уникальность состоит в том, что в неё включены не только уже известные всем формулы, но и инструменты, позволяющие разработать рекомендации по улучшению качества услуги в соответствии с выявленными в процессе диагностики проблемами.

**Ключевые слова:** качество, транспортная услуга, комплексность, методика.

DOI: 10.36807/2411-7269-2022-3-30-23-28

**Введение**

Вопросы качества услуг всегда находились в приоритете, поскольку в условиях жёсткой конкуренции одним из критериев отбора продавца является именно качественная сторона оказания услуги. Стоит отметить, что транспортные предприятия, являясь составными элементами транспортного рынка, активно участвуют в формировании логистических цепей, и, соответственно, в цепочке ценности их услуг. Подчеркнём, что сегодня предприятия работают в новых условиях – в цифровой экономике, что вызывает ряд проблем, связанных, в том числе, с качеством услуг. Это требует разработки новых подходов и методик, например, дальнейшего развития клиентоориентированного подхода, учёта внетранспортного эффекта, усиления маркетинговой компетентности персонала, оптимизации работы портовых терминалов на основе математических и эконометрических моделей и т.п.

По мнению автора, при решении вопросов качества транспортных услуг также необходимо обращать пристальное внимание и на подходы к организации системы управления предприятием. Так, в работе [9] сделан акцент на важность развития системы менеджмента с позиции цепочки создания потребительской ценности, что, несомненно, влияет на инструменты, используемые для оценки качества услуг.

Таким образом, вопросы качества услуг актуальны, требуют разработки современных методик его оценки, что позволит найти дополнительные резервы для удержания клиентов и укрепления рыночных позиций компании.

**Исследовательская часть**

Опираясь на научные труды [1]–[9], а также на собственный опыт работы в сфере транспорта и логистики, автор считает необходимым подчеркнуть, что для транспортной компании, процесс оказания услуги которой отличается длительностью и многозвенностью, для оценки качества необходимо применять процессно-ориентированный подход. Данное утверждение базируется на том, что, как показывает практика, в обслуживании клиента принимает участие множество отделов и производственных участков, каждый из которых формирует свой уровень качества. В этой связи, по мнению автора, общий уровень качества следует рассчитывать комплексно, опираясь на показатели качества по отдельным звеньям, выделив зоны ответственности.

Для примера рассмотрим услугу стивидорной компании по погрузочно-разгрузочным операциям. В качестве объекта обслуживания примем морское судно, которое пришло в порт для выполнения погрузочно-разгрузочных операций. Применив

<sup>1</sup> Соболева Е.О., старший государственный таможенный инспектор правового отдела Новороссийской таможни; ФТС России ЮТУ Новороссийская таможня, г. Новороссийск

Soboleva E.O., Senior State Customs Inspector of the Legal Department of the Novorossiysk Customs; FCS of Russia UTU Novorossiysk customs, Novorossiysk

E-mail: katefrankfurt19@gmail.com

процессно-ориентированный подход, весь процесс оказания услуги "разгрузка морского судна", предлагается разделить на основные и вспомогательные процессы:

- подготовка к приёму судна (вспомогательный процесс);
- погрузочно-разгрузочные, складские, стивидорные операции (основной процесс);
- оформление грузовых документов (основной процесс);
- оформление финансовых документов (вспомогательный процесс);
- работа с клиентом (вспомогательный процесс).

Подготовка к приёму судна со стороны стивидорной компании означает работу складского, стивидорного, диспетчерского сектора, каждый из которых выполняет свои функции и обеспечивает свою зону ответственности и соответствующий уровень качества услуг. В качестве ключевых критериев качества здесь можно выделить следующие:

- скорость составления грузового плана и иных грузовых документов, которые будут использованы для выполнения погрузочно-разгрузочных операций;
- количество ошибок, допущенных сотрудниками определённого сектора при составлении перечисленных выше документов.

Погрузочно-разгрузочные операции предполагают ответственность множества секторов:

- производственного (работа бригады докеров-механизаторов, включая работу персонала, обслуживающего перегрузочную технику);
- складского: своевременное предоставление/принятие груза, включая перетарку, доработку и иные операции, нацеленные на обеспечение непрерывного производственного процесса;
- стивидорного: наблюдение за выполняемыми работами, связь с диспетчерской службой, консультирование, корректировка грузового плана и др.

Каждый перечисленный выше сектор также участвует в обеспечении соответствующего качества услуг. В качестве ключевых критериев качества здесь можно выделить следующие:

- скорость составления грузового плана и иных грузовых документов, которые будут использованы для выполнения погрузочно-разгрузочных операций;
- количество ошибок, допущенных сотрудниками определённого сектора при составлении перечисленных выше документов.

Оформление грузовых документов (основной процесс) предполагает включение сотрудников производственного сектора и коммерческого отдела, которые готовят и подписывают документы (зона ответственности). В этом случае их качество можно оценить через временной интервал, необходимый для подготовки документов, количество ошибок в документах, а также через количество претензий, предъявляемых контрагентами.

Оформление финансовых документов (вспомогательный процесс): зона ответственности – сотрудники финансовой службы, которые занимаются подготовкой документов. Качество их работы можно оценить через временной интервал подготовки документов, количество ошибок в документах, а также через количество претензий, предъявляемых контрагентами.

В качестве отдельного направления можно выделить уровень сервиса – удовлетворение индивидуальных пожеланий клиентов, в частности, доставка счетов и иных документов по различным каналам связи. Это процесс – работа с клиентом (вспомогательный процесс). Зона ответственности: экономические и коммерческие службы компании, обеспечивающие работу с клиентом.

Обобщив вышеизложенное, можно увидеть, что существуют общие показатели оценки качества, которые могут быть рассчитаны для производственного процесса [3], [4], [5]:

- Степень удовлетворения спроса грузовладельцев по объёму перевозок (перевалки) грузов за определённый период времени (год, квартал, месяц):

$$K_{yc} = \frac{\sum Q_{\phi}}{\sum Q_n}, \quad (1)$$

где:  $\sum Q_{\phi}$  – фактический объём перевозок (перевалки), т.;

$\sum Q_n$  – плановый объём перевозок (перевалки), т.

- Объём не вывезенных грузов (не перегруженных грузов):

$$Q_{невыв} = \sum Q_n - \sum Q_{\phi}$$

- Уровень ритмичности перевозок (перевалки) грузов в соответствии с установлен-

ным планом-графиком поставок:

$$K_p = \frac{n_\phi}{n_o}, \quad (2)$$

где:  $n_\phi$  – фактическое количество поставок партий грузов (количество обработанного груза), доставленных (перегруженных) с соблюдением нормативного интервала за определённый период времени;

$n_o$  – общее количество поставок грузов (перегруженных грузов) за этот же период.

- Уровень выполнения установленных сроков доставки грузов:

$$K_\partial = \frac{\sum Q_\phi^H}{\sum Q_o}, \quad (3)$$

где:  $\sum Q_\phi^H$  – фактический объём перевозок грузов, доставленных грузополучателям

с соблюдением нормативных сроков доставки, т;

$\sum Q_o$  – общий объём перевозок грузов, т.

- Коэффициент неравномерности перевозок грузов:

$$K_{нер} = \frac{\sum Q_{max}}{\sum Q_{сред}}, \quad (4)$$

где:  $Q_{max}$  – максимальный объём перевозок грузов за определённый период времени;

$Q_{сред}$  – средний объём перевозок за такой же период времени (годовой объём перевозки, делённый на 12 месяцев).

- Уровень сохранности перевозимых (перегружаемых) грузов:

$$K_c = \frac{\sum Q_o - \sum Q_{ном} \cdot \left(1 - \frac{\phi_g}{100}\right)}{\sum Q_o}, \quad (5)$$

где:  $\sum Q_o$  – общий объём перевозимых (перегружаемых) грузов за определённый период времени;

$\sum Q_{ном}$  – объём потерь грузов, тыс. т;

$\sum \phi_g$  – средняя удельная норма естественной убыли груза за время перевозки,

%/т.

В качестве отдельных показателей качества транспортной услуги, с позиции процессного подхода, автор предлагает показатели, характеризующие вспомогательные процессы:

-  $t_{вып.оп.}$  – скорость выполнения конкретной операции (составление грузового плана, иных грузовых документов, затарка/растарка контейнера и т.д.). Значения данного показателя рекомендуется определять через хронометраж;

-  $K_{ош.}$  – количество ошибок, допущенных сотрудниками определённого сектора при составлении документов за определённую операцию или период времени (фиксируется на основании обращений от сотрудников компании или клиентов). Значение данного показателя рекомендуется устанавливать на основании имеющегося опыта (можно проанализировать статистические данные за ряд лет, например, за последние 3 года или за последний год – по усмотрению руководства);

-  $K_{претензий}$  – количество претензий со стороны клиентов (фиксируется на основании обращений клиентов, плановые значения устанавливаются на основании опыта прошлого периода, как и в предыдущем показателе);

-  $FC$  – объём финансовых последствий вследствие некачественного обслуживания клиента: расчёт делается для каждого конкретного случая с целью определения затрат на устранение претензий клиента. Плановые показатели рекомендуется устанавливать на основе опыта прошлого периода.

В качестве отдельного показателя, по мнению автора, следует выделить показатель удовлетворённости потребителя услуги, который может быть определён для каждого отдельного процесса. В этом случае рекомендуется ввести оценочную шкалу,

например, от 0 до 5 баллов, где 0 – максимальная неудовлетворённость и 5 – максимальная удовлетворённость качеством оказываемых услуг. Для соблюдения принципа объективности в случае выставления низких баллов (от 0 до 3) вводится правило об обязательном заполнении анкеты, которая, как и оценочная шкала, будет находиться на сайте компании.

Обобщив изложенное выше, автором предлагается методика комплексной оценки качества оказываемых услуг, базирующаяся на процессно-ориентированном подходе и зонах ответственности, разработанная на основе личных исследований процесса работы транспортного предприятия, которая состоит в следующем.

#### Практическая часть

На первом этапе предложенной автором методики определяются оцениваемые процессы (основные и вспомогательные), зоны ответственности и показатели качества, характеризующие конкретный процесс (с учётом его специфики), а также их нормативные (плановые) значения, которые устанавливаются соответствующим специалистом (из зоны ответственности).

На втором этапе выполняется расчёт установленных ранее показателей по формулам, рекомендуемым автором исследования.

На третьем этапе происходит оценка соответствия полученных значений установленным (плановым, нормативным) показателям и анализ результатов значений показателя "удовлетворённость потребителя услуги".

На четвёртом этапе разрабатываются рекомендации по улучшению качества услуги в соответствии с выявленными проблемами.

Оформлять результаты расчётов рекомендуется в виде таблицы (Табл. 1).

Таблица 1 – Практическое применение авторской методики

Процессы	Показатели	Нормативные (плановые) значения	Фактические значения	Зона ответственности
Основной процесс 1	Показатель 1			Ответственный 1
	Показатель 2			Ответственный 2
	...			...
	Показатель n			Ответственный n
Вспомогательный процесс 1	Показатель 1			Ответственный 1
	Показатель 2			Ответственный 2
	...			...
	Показатель n			Ответственный n

В качестве дополнения отметим, что в графе "Показатели" указываются все показатели, характеризующие процесс (основной или вспомогательный), в том числе и удовлетворённость потребителя, которую рекомендуется определять для каждого процесса (как основного, так и вспомогательного), поскольку это позволит наглядно определить слабое звено в цепочке ценности услуги (как непосредственно через процесс, так и ответственного). Шаблон анкеты, разработанный автором, представлен в виде Табл. 2.

Таблица 2 – Анкета клиента для определения качества оказанных услуг

Показатели	Оценка	Значимость	Зона ответственности
Степень удовлетворения спроса грузовладельцев по объёму перевозок (перевалки) грузов за определённый период времени			
Уровень ритмичности перевозок (перевалки) грузов в соответствии с установленным планом-графиком поставок			
Уровень выполнения установленных сроков доставки грузов			
Уровень сохранности перевозимых (перегружаемых) грузов			
Скорость выполнения конкретной операции (операция описывается исходя из конкретного производственного процесса)			

При заполнении анкеты, по мнению автора, необходимо определять, в том числе, значимость каждого показателя для отдельного клиента. Учитывая, что определение значимости (важности) может меняться для каждого процесса и по каждому клиенту, для установления более конкретных значений, максимально удовлетворяющих индивидуальные особенности клиента, значимость также предлагается оценивать через систему баллов от 0 до 5, где 0 – минимальная значимость.

На основании предложенной автором методики появляется уникальная возможность управлять потребительской ценностью [9] оказываемых транспортными компаниями услуг, поскольку показатели, по которым и происходит оценка качества, с точки зрения автора, одновременно являются теми преимуществами, в соответствии с которыми данная ценность и формируется. Схематично алгоритм методики представлен на Рис. 1.

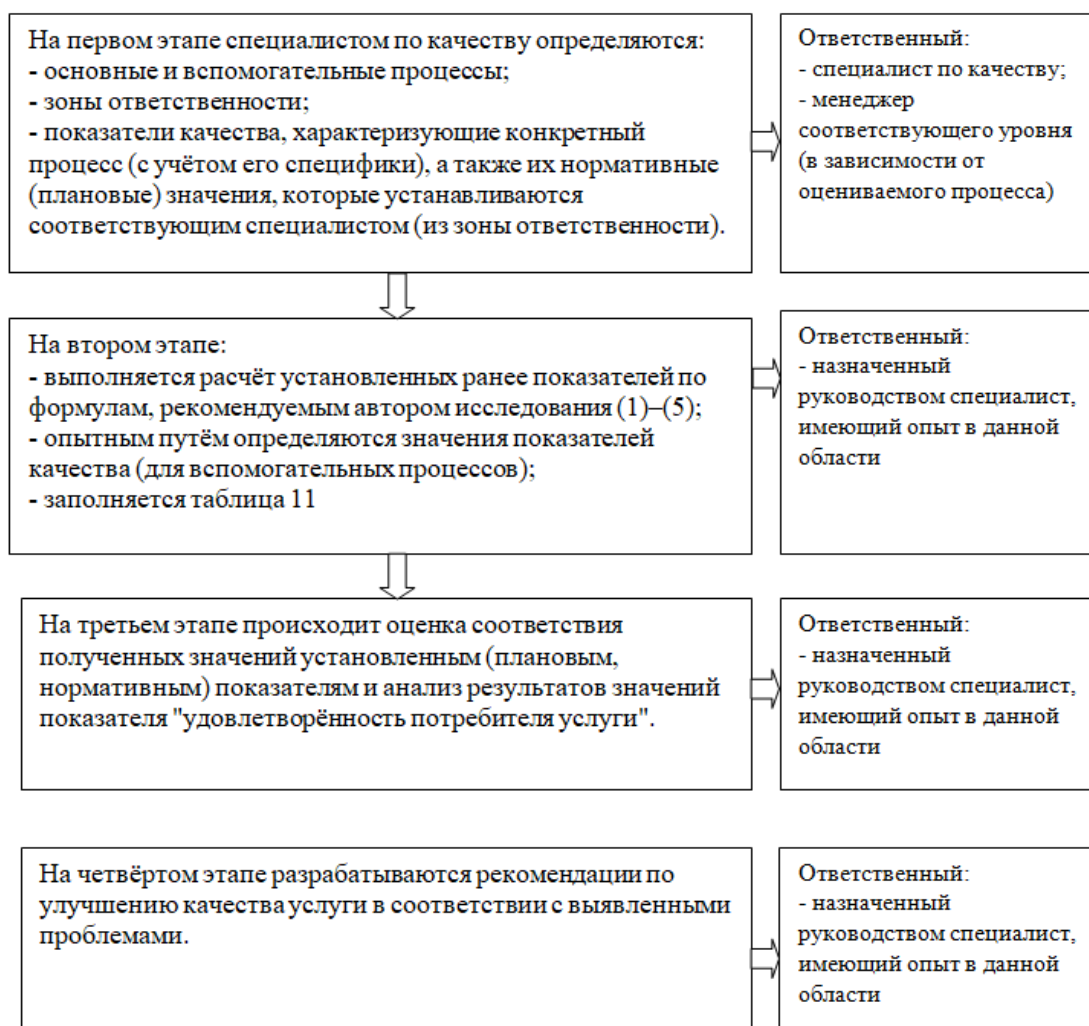


Рис. 1 – Алгоритм методики комплексной оценки качества оказываемых услуг, базирующейся на процессно-ориентированном подходе и зонах ответственности

Данная методика позволяет не только оценить качество оказываемых услуг комплексно, но и своевременно определить проблемные зоны, что обеспечит повышение эффективности системы управления компании.

Особо стоит отметить, что обеспечение качества должно происходить в соответствии с требованиями клиентов и заданным уровнем потребительской ценности, который рекомендуется определять как отношение количества выполненных и невыполненных заявленных клиентом требований.

#### Список использованных источников

1. Куренков П.В., Бубнова Г.В., Балалаев А.С. Формирование логистических цепей субъектами транспортного рынка [Текст] / П.В. Куренков, Г.В. Бубнова, А.С. Балалаев // Экономика железных дорог. – 2010. – № 9. – С. 72-80.
2. Ботнарюк М.В. Проблемы развития транспортной компании в цифровой экономике // В сборнике: Транспорт в интеграционных процессах мировой экономики. Материалы II Международной научно-практической онлайн-конференции. Под редакцией профессора В.Г. Гизатуллиной. – Гомель. – 2021. – С. 23-24.
3. Соколов Ю.И., Галабурда В.Г., Лавров И.М., Шлеин В.А., Аверьянова О.А. Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управле-

нии качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Транспортное дело России. – 2018. – № 6. – С. 161-163.

4. Соколов Ю.И., Галабурда В.Г., Лавров И.М., Аникеева-Науменко Л.О., Аверьянова О.А. Внетранспортный эффект при управлении качеством на железнодорожном транспорте // Транспортное дело России. – 2018. – № 6. – С. 33-36.

5. Соколов Ю.И., Лавров И.М., Аникеева-Науменко Л.О., Галабурда В.Г. Оценка внутранспортного эффекта от повышения качества грузовых перевозок // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2018. – № 1. – С. 118-126.

6. Ботнарюк М.В., Костров В.Н. Маркетинговая компетентность персонала в сфере логистики // В сборнике: Психология управления персоналом, и экосистема наставничества в условиях изменения технологического уклада. Вторая международная научно-практическая конференция. Нижний Новгород. – 2021. – С. 327-332.

7. Ботнарюк М.В., Ксензова Н.Н. Эконометрическая модель оценки взаимосвязей показателей эффективности деятельности стивидорной компании // Морские интеллектуальные технологии. – 2021. – № 4-1(54). – С. 206-213.

8. Ботнарюк М.В., Соболева Е.О. Система управления организации с позиции цепочки создания потребительской ценности // Вопросы управления. – 2020. – № 2(63). – С. 149-161.

9. Botnaryuk M.V., Kalinina S.A. Impact of the Internet of things on the formation of a model for optimizing port terminal operations // В сборнике: Journal of Physics: Conference series. Ser. "International Conference on Actual Issues of Mechanical Engineering, AIME 2021". – 2021. – С. 012140.