

Минеичева Ольга Александровна
Магистрант
Южный федеральный университет,
Россия, г. Ростов-на-Дону
olkama1@mail.ru

Оценка системы управления качеством обслуживания в транспортно-логистических компаниях Ростовской области

Настоящая статья рассматривает основные критерии качества обслуживания применительно к транспортным компаниям, стандарты качества логистических компаний, а также их фактическое применение в ее управлении. В данной статье проводится анализ и оценка качества предоставляемых услуг на региональном уровне, целью которого является выявление слабых сторон в оказании услуг. В заключение статьи предложены мероприятия по усовершенствованию качества обслуживания в данной области.

Ключевые слова: качество обслуживания, транспортно-логистические компании, критерии качества, стандарт качества, совершенствование качества обслуживания.

Качество обслуживания для транспортно-логистической компании играет особую роль, благодаря которой организация добивается поставленных целей в развитии и совершенствовании своей деятельности, способна привлечь новых и удержать старых клиентов, а также выдержать конкуренцию на рынке. Следовательно, данная тема довольно актуальна в настоящее время, когда транспортно-логистических компаний в Ростовской области насчитывается более ста. Необходимо поддерживать уровень конкурентоспособности и повышать качество обслуживания при необходимости.

Качество в логистике содержит некоторые критерии, параметры, на которые компаниям нужно ориентироваться [3]:

- время заказа (от получения заявки на услугу до доставки);
- надежность и возможность доставки товара по требованию;
- наличие запасов;
- цена;
- объективность тарифов на перевозку и доступность информации о затратах на обслуживание;
- возможность предоставления кредитов;
- качество упаковки;
- возможность доставки пакетных и контейнерных перевозок.

Массовые опросы клиентуры, согласно данным западных специалистов, дают следующую картину ранжирования показателей качества обслуживания [1]:

- 100 пунктами оценена надежность поставки;
- 60 - удобство анализа, стабильность получения информации, высокий уровень выполнения принятых гарантий;
- 50 - наличие контактов в процессе обслуживания;
- 10 - возможность предоставления кредита.

Важно грамотно управлять логистической компанией. 80% проблем качества транспортного обслуживания возникает именно вследствие неэффективного управления организацией, либо полной потери над её управлением. Типичны такие ошибки руководства, как [4]:

- неверные установки, руководство обычно хочет легко и быстро принять верное решение;
- недостаточный уровень образования, приверженность популярным, часто бесполезным программным продуктам;

- недостаточное количество времени, иногда по причине слишком сильного контроля над персоналом;

- самодовольство, приверженность тому, что предыдущие успехи определяют будущее.

В любом из перечисленных случаев компания может обеспечить качество обслуживания путем следования модели системы качества, которая также включена в общую систему управления – это стандарт ISO 9000. В стандарте не говорится, что компания должна следовать его принципам в ущерб собственному бюджету. Следование стандарту является добровольным решением высшего руководства. Стандарт ISO 9000 определяет систему качества как совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, которые необходимы для осуществления тотального управления качеством [5].

Система управления качеством считается хорошо организованной и функционирующей, если [4]:

- персонал правильно понимает и воспринимает систему, она, верно, применяется, эффективна и имеет необходимое количество ресурсов;

- услуги, предоставляемые компанией, действительно способны удовлетворить запросам и ожиданиям клиента;

- учитываются влияние на окружающую среду и потребности общества;

- особое внимание уделяется предотвращению негативных ситуаций, а не их ликвидации после появления.

Рассмотрим рынок предоставления логистических услуг Ростовской области. Для анализа уровня качества функционирующих транспортно-логистических компаний области, включая филиалы российских компаний, необходимо дать оценку основным критериям качества услуг, таким как надежность оказания услуги, доступность обслуживания для клиента,

скорость обслуживания и цена. Сделаем это на примере шести успешных логистических компаний Ростовской области, таких как ООО «Гардарика-Ростов-на-Дону», ООО «Группа компаний Логистика и Транспорт» (филиал), ООО «Южная экспедиция», ЗАО «СТС Логистик» (филиал), ООО «Южная логистическая компания», ООО «ЮТС».

Таблица 1 – Оценка качества услуг логистических компаний Ростовской области*

	Надежность, %	Скорость, %	Цена, %
1. «Гардарика-РнД»	97	> среднего на 10%	> среднего на 6%
2. «Группа компаний Логистика и Транспорт»	95	> среднего на 5%	< среднего 1,5%
3. «Южная экспедиция»	96	> среднего на 2%	< среднего на 2,3%
4. «СТС Логистик»	89	< среднего на 4%	> среднего на 3%
5. «Южная логистическая компания»	92	< среднего на 3,5%	< среднего на 1,2%
6. «ЮТС»	95	= среднему значению по отрасли	< среднего на 2%
* Составлена автором по материалам исследования			

Данные показатели были выведены на основе отзывов потребителей услуг в сравнении со среднеотраслевыми показателями. В целом качество оказания логистических услуг в Ростовской области находится на среднем уровне, если смотреть со стороны потребительского сегмента. На национальном рынке транспортно-логистических услуг более 90% компаний придерживаются стандарта качества ISO 9000 и имеют соответствующие сертификаты качества [5]. Поэтому компании обязаны соответствовать данному стандарту и удовлетворять потребительский спрос с высоким уровнем качества обслуживания.

Что касается совершенствования качества обслуживания транспортно-логистических компаний, то можно предложить следующие пути достижения данной цели:

- усовершенствование систем управления компанией, осуществляемое на базе методических, технических государственных стандартов и стандартов предприятия;

- изменение ручного способа обработки информации на стандартные, с помощью ЭВМ, следовательно, происходит снижение затрат на обработку информации, что в свою очередь увеличит скорость доставки груза до заказчика;

- усовершенствование условий погрузки, правил перевозки грузов, и их размещения в перевозочных средствах;

- применение стандартизированной транспортной тары, стандартной маркировки на грузе, следовательно, происходит снижение издержек и снижение цены на перевозку.

Качество – понятие субъективное, это результат взаимодействия многих процессов. Управление качеством – это задача руководства и совершенствование качества обслуживания преследует определенные цели, такие как вовлечение персонала в эффективную работу, анализ ранее достигнутых результатов, обеспечение единой политики компании и ее целей и другие.

Таким образом, непрерывное улучшение качества должно стать постоянной целью любой логистической компании, поскольку потребности клиентов постоянно изменяются и возрастают, а также компания заинтересована в том, чтобы поддерживать и улучшать уровень своей деятельности для соответствия требованиям внешней среды.

Список источников и литературы

1. Логистические аспекты функционирования транспорта // Информационный портал, посвящённый интегрированной логистике www.loglink.ru. 19.10.2010 URL:

<http://www.loglink.ru/massmedia/analytics/record/?id=1140> (дата обращения: 17.08.2017).

2. Сергеев В.И. Корпоративная логистика в вопросах и ответах/ Под общей и научной редакцией д. э. н., профессора В.И. Сергеева - Москва: ИНФРА-М, 2014

3. Сергеев В.И. Ключевые показатели эффективности логистики // Элитариум: центр дополнительного образования: сайт. – URL: <http://www.elitarium.ru/logistika-gruzoperevozki-transport-perevozka-gruzov-uslugi-proizvoditelnost/> (дата обращения: 19.08.2017).

4. Василина Абу-Навас Типичные ошибки управленцев // ООО "Практик": сайт. – URL: <http://praktik-irk.ru/article/tipichnye-oshibki-upravlencev/> (дата обращения: 20.08.2017)

5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. – Москва: Изд-во: Стандартинформ, 2015. – 32 с.

References

1. *Logisticheskie aspekty funktsionirovaniya transporta*. Informatsionnyy portal, posvyashchennyy integrirrovannoy logistike www.loglink.ru. Available at: <http://www.loglink.ru/massmedia/analytics/record/?id=1140> (accessed on: 17.08.2017)

2. Sergeev V.I. *Korporativnaya logistika v voprosakh i otvetakh*. Pod obshchey i nauchnoy redaksiyey d. e. n., professora V.I. Sergeeva. Moscow: INFRA-M, 2014.

3. Sergeev V.I. *Klyuchevye pokazateli effektivnosti logistiki*. Elitarium: tsentr dopolnitel'nogo obrazovaniya: sayt. Available at: <http://www.elitarium.ru/logistika-gruzoperevozki-transport-perevozka-gruzov-uslugi-proizvoditelnost/> (accessed on 19.08.2017)

4. Vasilina Abu-Navas. *Tipichnye oshibki upravlentsev*. ООО "Praktik": sayt. Available at: <http://praktik-irk.ru/article/tipichnye-oshibki-upravlencev/> (accessed on 20.08.2017)

5. GOST R ISO 9001-2015. *Sistemy menedzhmenta kachestva*. Moscow: Izd-vo: Standartinform, 2015. 32 p.

Olga A. Mineicheva
Master's student
Southern Federal University
Russia, Rostov-on-Don
olkama1@mail.ru

Evaluation of the service quality management system in transport and logistic companies of the Rostov region

This article examines the main quality of service criteria for transport companies, the quality standards of logistics companies, as well as their actual application in its management. This article analyzes and assesses the quality of services provided at the regional level, whose purpose is to identify weaknesses in the provision of services. At the end of the article, measures were proposed to improve the quality of service in this area.

Keywords: quality of service, transport and logistics companies, quality criteria, quality standard, improvement of service quality.

Выходные данные статьи:

МИНЕИЧЕВА, Ольга Александровна. Оценка системы управления качеством обслуживания в транспортно-логистических компаниях Ростовской области. Журнал "У". Экономика. Управление. Финансы., [S.I.], п. 3, сен. 2017. ISSN 2500-2309. Доступно на: <<http://journal.portal-u.ru/index.php/journal/article/view/95>>. Дата доступа