

## ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К КАЧЕСТВУ РЕАЛИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

© 2018 **Калашников Сергей Александрович**

доктор экономических наук, профессор  
Рязанский государственный университет им. С.А. Есенина  
390000, г. Рязань, ул. Свободы, д. 46  
E-mail: kgs50@yandex.ru

© 2018 **Юдакова Ольга Васильевна**

кандидат экономических наук, доцент  
Самарский государственный экономический университет  
4430090 г. Самара, ул. Советской Армии, 141  
E-mail: olg-yudakova@yandex.ru

© 2018 **Рахматуллина Альбина Рустамовна**

кандидат экономических наук, доцент  
Самарский государственный экономический университет  
4430090 г. Самара, ул. Советской Армии, 141  
E-mail: laylay\_87@mail.ru

© 2018 **Сивакс Анна Николаевна**

кандидат экономических наук, доцент  
Самарский государственный экономический университет  
4430090 г. Самара, ул. Советской Армии, 141  
E-mail: anna.sivaks@yandex.ru

© 2018 **Пермякова Алина Александровна**

Самарский государственный экономический университет  
4430090 г. Самара, ул. Советской Армии, 141  
E-mail: a\_permyakova\_a@mail.ru

В статье предложены направления достижения адаптивности управленческих решений в процессе оказания транспортных услуг. Представлен механизм реализации основных позиций Транспортной стратегии в субъектах РФ на основе разработки программ оптимизации городского пассажирского транспорта. Предложено использовать логистический инструментарий для постоянного улучшения предоставления транспортных услуг, выявления потребительских предпочтений и рыночных возможностей, взять за основу стратегии управления, способствующей генерации и внедрения инноваций.

*Ключевые слова:* логистические услуги, перевозочный процесс, адаптивность, стандарт качества, оптимизация.

В мировой практике сектор услуг развивается с большой скоростью и развивается капитал, который обеспечивает проведение достаточное количество научных и практических исследований и разработок в этой отрасли. Тем не менее, основным толчком в развитии является изучение принципов, методов и способов улучшения качества услуг и самого предприятия. Оказываемые услуги имеет следующие особенности: нематериальность услуг; разнородность услуг; одновременность производства и потребления услуг; необходимость вовлечения потребителя

в процесс оказания услуги, отсутствие точного прогнозируемого результата оказания услуги.

Современные тенденции рынка логистических услуг заключаются в показателях роста конкуренции среди компаний, оказывающих подобные услуги. Конкуренция обостряется, борьба за клиента отражается в ценовых показателях. Рост конкурентоспособности предприятия в предоставлении услуг напрямую связано с улучшением их качества, а так же с периодом оказания услуг.

К таким характерным особенностям можно

отнести следующие: организация технического обслуживания, ремонт транспортных средств, рациональное распределение потоков материалов, своевременную подачу топлива и смазочных материалов, оптимальный путь движения и эффективное планирование.

В настоящее время в российской экономике происходят структурные изменения, в результате которых к компаниям, работающим в сфере логистического сервиса, предъявляются более серьезные требования.

Для развития рынка логистического сервиса необходимо стимулировать повышение конкурентоспособности транспорта, организационных и экономических механизмов управления, обеспечить согласованность мер, принимаемых в различных областях рынка логистических услуг, повышать экономическую эффективность логистических предприятий. Необходимо использовать инновационный подход в управлении транспортом, повышать уровень конкурентоспособности предприятий транспорта и улучшать процесс предоставления логистических услуг, оказывать их своевременно, с целью максимального удовлетворения спроса, гарантируя соответствующий уровень качества логистических услуг при минимально-возможных затратах.

Для улучшения уровня обслуживания потребителей, необходимо использовать адаптивный подход в разработке системы стимулирования для субъектов, участвующих в решении транспортных проблем социального сектора. Для удовлетворения интересов логистических компаний различных форм собственности необходимо развивать государственно-частное партнерство компаний, использовать транснациональную координацию участников в процессе предоставления логистических услуг.

В условиях развития инновационной экономики в процессе пассажирских и грузовых перевозок необходимо определить ориентиры для оптимизации перевозок пассажиров и бизнес-процессов. В целях повышения эффективности использования транспортных средств и повышения уровня логистических услуг для пассажиров необходимо использовать внутренние резервы снижения затрат на логистику и транспорт.

Совершенствование процесса реализации транспортных услуг на основе логистического подхода перевозки пассажиров может быть ос-

новано на оптимизации внешних и внутренних резервов, обеспечения эффективного использования логистики, технологий и внедрения инноваций в системе управления грузовых и пассажирских перевозок.

Для экономики в целом важным вопросом является реформирование сферы услуг, учитывая растущий спрос на качество услуг в сфере технических, технологических и институциональных инноваций и их интеграция в изменяющуюся внешнюю среду, которая требует корректировок в принятии управленческих решений, своевременно реагировать на изменения.

На стратегическом уровне развитие транспортных услуг базируется на анализе актуальных проблем транспортной системы и глобальных экономических тенденций, в том числе направлений социально-экономического развития страны.

Функционирование общественного транспорта затруднено из-за отсутствия эффективной транспортной системы, что оказывает негативное влияние на потребность населения в транспортных услугах и, следовательно, на развитии региональных рынков труда и региональной экономики. Основной проблемой для развития конкурентоспособности российского транспортного сектора являются высокая цена и несоответствующее качество транспортных услуг, недостаточная безопасность дорожного движения, негативное воздействие транспорта на окружающую среду [1].

Конкурентоспособность компаний, оказывающих логистические услуги, зависят от качества, логистики, программного обеспечения, процесса оптимизации транспортных потоков, услуг, материалов, финансовой информации [2].

Поэтому важно повышать конкурентоспособность транспортного сектора и качество транспортных услуг в направлении максимального удовлетворения потребностей. Население ориентировано на получении качественных логистических услуг, включая их фактическую и ценовую доступность.

Министерством Транспорта России разработан Минимальный транспортный стандарт, в котором содержатся показатели развития и потребления транспортных услуг, с учетом особенностей транспортной инфраструктуры регионов России. Так же для транспорта необходима и система социальных стандартов. Однако

правила и минимальные стандарты транспорта (МТС) разных регионов должны учитывать их специфику.

Доступ к безопасным и качественным услугам является необходимым условием повышения качества жизни населения и экономического роста, что отражено в транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года, определяющей основные задачи в транспортной сфере, способы обеспечения качества транспортных услуг для населения в соответствии с социальными нормами и снижение транспортного воздействия на окружающую среду [3].

Поэтому качество транспортных услуг должно содержать ряд технических показателей, определяющих их соответствие и позволяющих им удовлетворять потребности жителей с указанием названия транспортной службы.

Экономические условия современного общества характеризуются оптимизацией организаций оказания услуг, что связано с сокращением их числа, изменением внутренней структуры и сочетанием различных функций. При реструктуризации необходимо четко систематизировать меры по поиску новых методов контроля в сфере транспортных служб, которые поддерживают переход на процессно-ориентированное управление.

Эта позиция объясняется исследованием понятия «услуги». Ученые зарубежные и отечественные, считают услугу процессом. Данная систематизация представлена в табл. 1.

Анализ, интерпретация понятия «услуги», как правило, определяется процессом, определяющим концепцию контроля рабочего процесса, которая осуществляется структурными

элементами организации и фокусируется на результатах использования ресурсов для удовлетворения клиентов.

Процессный подход для адаптации решений по управлению реальностью интересно, так как он обсуждает не только индивидуальный процесс управления, но и аргументы в пользу его позиции в управлении организацией, состоящей из взаимозависимостей, который представляет собой комплексный процесс для эффективного управления, ориентированный на потребности пользователей услуг организации в соответствии с местонахождением и текущей ситуацией.

На самом деле, необходимо иметь схему, описывающую всю систему потоков: входящие, промежуточные и исходящие, потоки финансовых услуг и информации. Поэтому функция процесса в организации услуг заключается в преобразовании материальных потоков в потоки услуг [5].

Адаптация решений по управлению сферой сервиса заключается в обеспечении общей бесперебойной работе служб сервиса и повышении эффективности работы, что требует развития и обеспечения надежности и стабильности организационно-экономических механизмов комплексной системы управления, для повышения качества оказываемых услуг.

Система процессной модели управления комплексом услуг, содержит необходимые этапы для реализации процессной модели управления в сфере услуг.

Одним из принципов управления качеством является процесс принятия решений по управлению организацией. Наиболее важным бизне-

Таблица 1. Систематизация определения «услуги» как процесса

Характеристика термина «услуга»	Автор
Услуга — это действие или процесс, предлагаемый одной стороной другой	К. Лавлок
Услуга как вид деятельности находится в неразрывной связи с процессом оказания или выполнения этой услуги	Л. А. Сосунова
Услуга — специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы производителя и системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы, существующей и имеющей потребительскую стоимость только при неразрывной связи этих систем	В. М. Семенов, О. Е. Васильева
Услуга имеет процессный характер и осуществляется как полезная трудовая деятельность, определяемая потребностью; создает новые потребительские стоимости на основе спроса и предложения между производителем и потребителем услуг	Е. А. Попов
Услуга — это согласованный процесс взаимодействия двух или более субъектов рынка, когда одни субъекты воздействуют на другие в целях создания, расширения или воспроизводства возможностей последних в получении фундаментальной пользы	А. П. Челенков

сом -процессом в сфере грузоперевозок является обработка потребительского спроса.

Рассмотрим процедуру сравнительной оценки сценария:

- ретроспективный анализ начального уровня;
- анализ тенденций для текущей ситуации и состояния процесса и качества реальной услуги, чтобы привлечь во внимание закономерности, регулирующие развитие процесса;
- матричный анализ таблицы начинается с выбора и оценки основных показателей по выбранным критериям, включая подтверждение позиции на рынке услуг;
- анализ рейтинга основан на оценке результатов, определенной для выбора, так называемого переходного и кризисного состояния, который способствует систематизации проблем

с распределением кризисных периодов.

- анализ ситуации, при котором результаты оценки кредитоспособности дают мнение о группах индикаторов для возможности дальнейшего развития процесса.
- прогнозные расчеты модели, для расчета ожидаемого эффекта, составление плана, то есть введение специальной процедуры для повышения эффективности организации деятельности предприятия.

Система предоставления услуг является частью жизненного цикла (рис. 1), а также может рассматриваться как набор подсистем для маркетинга, проектирования и оказания услуг, для которых каждая система может быть разработана в меньшем масштабе, имеет функцию, качество как степень применения в системе.

Если мы считаем, что жизненный цикл си-

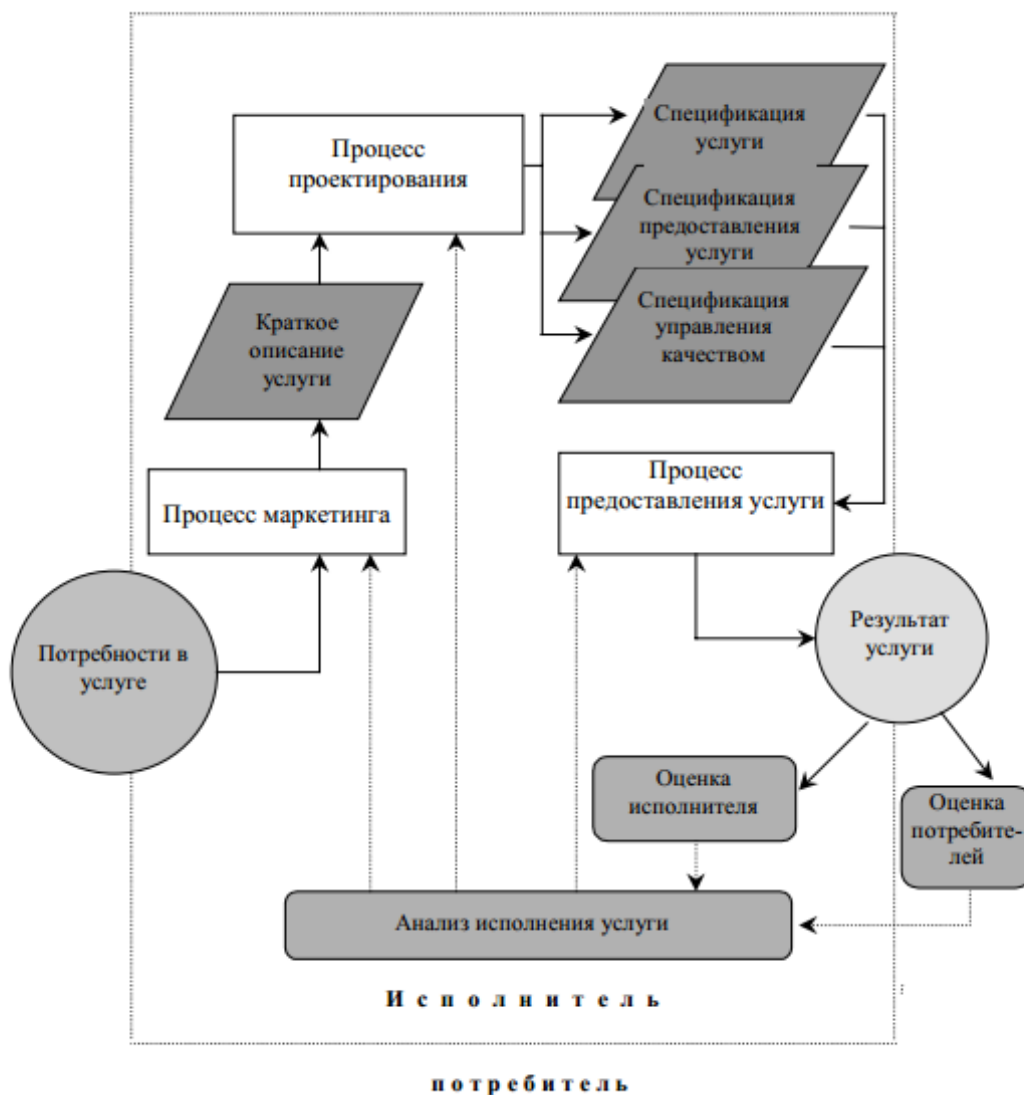


Рис. 1. Схема жизненного цикла услуги (петля качества услуги)

стемы обслуживания существует, то мы можем говорить о двух системах для оценки качества: с позиции исполнителя (как сумма внутренних процессов, то есть, качества подсистем) и с точки зрения потребителя (как степени удовлетворенности услугой или внешний рейтинг системы).

Разработка, реализация и развитие эффективной и успешной системы менеджмента качества основана на восьми принципах менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества были созданы, чтобы гарантировать, что руководители организации могут повысить производительность организации. Главная ценность транспортной компании — это клиент. Работа должна быть сконструирована таким образом, что она удовлетворяет потребности клиентов в своевременной и качественной форме.

Необходимо учитывать следующие особенности управления качеством логистических услуг:

- новые версии стандартов ведут компании от удовлетворенности клиентов к удовлетворенности всех заинтересованных сторон, от информационных технологий к управлению знаниями, от постоянного улучшения процессов к инновационной деятельности, особенно в управлении;

- инновационное развитие невозможно без внедрения современных и передовых технологий и оборудования: использование спутниковых технологий для мониторинга нахождения транспорта и места доставки, введение электронного преобразования документов, использование программного обеспечения логистики услуг;

- в транспортной компании качество процесса управления начинается с взаимодействия с внешней средой. Требования потребителей услуг, определяют объем, сроки поставки, качество обслуживания; линейные предприятия, которые обеспечивают технологические характеристики, определяют требования к поставщикам материалов и компонентов. Все требования, в целом согласованы с целью всей системы менеджмента компании.

Большинство подходов для развития экономики, привязаны к эффективности управления качеством, основные положения отражены в концепции всеобщего менеджмента качества в организациях. Характер концепции, заключа-

ется в том, что процесс постоянного улучшения деятельности всех уровней управления в каждой бизнес-организации построен на основе использования всех ресурсов, человеческих и материальных.

Применение принципов логистики в управлении производством позволяет непосредственно применить принципы менеджмента качества включающие взаимовыгодные отношения с поставщиками, процессный подход, системный подход и ориентацию на клиента. Важным фактором в маркетинге товаров и услуг является определение качества услуг, качество логистических услуг, определение степени расхождения между планом и фактическими параметрами.

Процесс материально-технического обеспечения системы управления перевозки, осуществляется в соответствии с особенностями перевозки транспортного комплекса страны. Хотя общее количество пассажиров в последние годы снизилось, перевозка пассажиров продолжает быть одним из самых популярных видов транспорта, и быстрый и востребованный и на короткие и средние расстояния, и нет другой альтернативы. Кроме того, этот сегмент рынка облегчает взаимодействие с частными предпринимателями.

С целью улучшения процесса логистического сервиса важно уметь правильно оценивать качество логистических услуг, используя систему критериев. Данные критерии ранжируются с целью выявления их значимости для клиентов. Важно оценить ожидаемые и фактические значения показателей качества услуг. С этой целью проводят мониторинг внешней среды, конкурентов, своих ресурсов, оценку качества логистического сервиса, удовлетворенности клиентов выполненными заказами.

Повышения конкурентоспособности предприятий в сфере логистики, в частности в сфере логистического сервиса зависят от внедрения инновационных решений в области логистики, транспортировки, а также в области учета и отчетности.

Для сохранения эффективности процесса, необходимо улучшить качество проведения операций и применения принципов современной логистики в управлении и контроле процессов в системе.

**Библиографический список**

1. *Захарова А.А., Попова О.А., Степанова К.М.* Проблемы разработки методологии интеграции и координации стратегического управления системой пассажирских перевозок: постановка задачи // *Современные проблемы науки и образования*. 2014. № 2; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=12597>.
2. *Хаирова С.М.* Всеобщее управление качеством и современные логистические технологии при формировании региональной транспортной системы // *Сибирский торгово-экономический журнал*. 2013. № 1(17).
3. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 г. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2008 г. № 1734-р (в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 11 июня 2014 г. № 1032-р). – URL: <http://www.mintrans.ru/>
4. *Климова Т.М., Семенова Е.С.* Реализация требований транспортной стратегии РФ как основной инструмент повышения качества транспортного обслуживания населения городов // *Архитектура, строительство, транспорт [Электронный ресурс]: материалы Международной научно-практической конференции (к 85-летию ФГБОУ ВПО «СибАДИ»)*. Омск. 2015. Режим доступа: <http://bek.sibadi.org/fulltext/ESD75.pdf> .5.
5. *Сосунова Л.А.* Сила услуг. Влияние услуг на экономику / Л. Сосунова, Д. Чернова // *Российское предпринимательство*. 2003. № 3. С. 33–37.
6. *Хаирова С.М.* Развитие маркетингового и логистического подходов в управлении материальными потоками // *Российское предпринимательство*. – 2005. № 5 (65). С. 67–72.
7. *Хаирова С.М.* Выбор концепций логистики транспортными системами России при формировании опорных сетей и интеграции услуг // *Вестник Саратовского государственного технического университета*. 2014. Т. 1. № 1 (74). С. 217–222.
8. *Хаирова С.М.* Концепция логистики в глобальной экономике // *Изв. Самар. науч. центра Рос. акад. наук. Президиум СНЦ РАН. Спец. вып. «Актуальные проблемы экономики и права»*. Самара. 2005. Май. С. 15–20.

*Поступила в редакцию 15.07.2018 г.*