

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК КАК ОДНО ИЗ УСЛОВИЙ РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА

Могилёв, Белорусско-Российский университет

В условиях непрерывной динамики окружающего мира транспортная компания функционирует в многоуровневой сети разнообразных связей с различными хозяйствующими субъектами. Взаимодействие этих аспектов формирует маркетинговую среду, существенно влияющую на стратегическое поведение и специфику работы предприятия.

Проведенный анализ транспортной системы Могилевской области указывает на достаточно развитую инфраструктуру региона, рост обеспеченности дорогами, но в то же время снижение эффективности деятельности транспорта региона, на что указывает падение грузооборота общественного транспорта региона.

Одним из факторов роста конкурентоспособности автотранспортного предприятия на рынке грузовых перевозок является своевременная оценка их качества и разработка на ее основе управляющих воздействий. В современном мире, где конкуренция в сфере грузоперевозок становится все жестче, компании уже не могут ориентироваться исключительно на стоимость услуг. Клиенты ожидают высокого качества сервиса, надежности и прозрачности. Именно поэтому оценка качества перевозок должна учитывать интересы всех участников процесса: отправителей, получателей, транспортных компаний и даже государства, которое играет важную регулирующую роль.

Для количественной оценки качества грузоперевозок можно выделить ряд ключевых показателей [1, 2]. Эти показатели могут быть оценены с использованием различных методов, включая балльную систему, расчет коэффициентов и статистический анализ.

Для отправителей ключевыми факторами являются стоимость, скорость и безопасность перевозки. Они стремятся найти оптимальный баланс между ценой и качеством сервиса. Конечно, низкая стоимость доставки привлекательна, но она может обернуться неожиданными расходами, если транспортная компания не предоставляет

надежную страховку или требует скрытых доплат за обработку и упаковку груза.

Стоимость перевозки может быть рассчитана по формуле:

$$C = T + S + H, \quad (1)$$

где C – общая стоимость перевозки;

T – транспортные расходы (зависит от расстояния, типа транспорта, топлива и тарифов);

S – стоимость сопутствующих услуг (упаковка, страховка, складирование);

H – дополнительные расходы (таможенные платежи, сборы за обработку).

Для оценки стоимости можно использовать коэффициент ценовой конкурентоспособности:

$$K_C = \frac{C_{\text{нашего перевозчика}}}{C_{\text{среднее по рынку}}}, \quad (2)$$

Если $K_C < 1$, стоимость перевозчика ниже рыночной, если $K_C > 1$, то выше.

Скорость перевозки также играет критически важную роль, особенно когда речь идет о товарах с ограниченным сроком годности или срочных заказах. Отправители ожидают, что транспортная компания предложит оптимальные маршруты, а логистика будет организована так, чтобы минимизировать время в пути. Однако скорость не должна идти в ущерб надежности: никто не хочет столкнуться с ситуацией, когда груз доставлен вовремя, но в поврежденном состоянии. Скорость доставки оценивается по среднему времени перевозки.

Также можно использовать коэффициент выполнения сроков:

$$K_{\text{срок}} = \frac{N_{\text{вовремя}}}{N_{\text{общий}}}, \quad (3)$$

где $N_{\text{вовремя}}$ – количество грузов, доставленных в срок,
 $N_{\text{общ}}$ – общее количество перевозок.

Чем ближе коэффициент к 1, тем выше надежность перевозчика.

Немаловажен и уровень сервиса. Современные технологии позволяют компаниям обеспечивать прозрачность на каждом этапе перевозки. Системы мониторинга и GPS-отслеживание позволяют отправителям в реальном времени видеть, где находится их груз. Кроме того, возможность оперативной связи с перевозчиком и гибкость в из-

менении условий доставки являются важными критериями при выборе партнера. Уровень сервиса можно измерить через два показателя:

1 Скорость реакции на запрос клиента:

$$T_{\text{ответ}} = T_{\text{конец}} - T_{\text{нач}}, \quad (4)$$

где $T_{\text{нач}}$ – время запроса;

$T_{\text{конец}}$ – время ответа.

Среднее значение этого показателя должно быть минимальным.

2 Индекс удовлетворенности клиентов:

$$I_{\text{серв}} = \frac{\sum S_i}{N}, \quad (5)$$

где S_i – оценка от i -го клиента (например, по шкале от 1 до 10);

N – количество отзывов.

Чем выше индекс, тем лучше уровень сервиса.

3 Наличие системы мониторинга. Можно оценить по шкале от 1 до 5 в зависимости от уровня контроля (отсутствие системы –1, GPS + датчики температуры/влажности –10).

Если для отправителя важно, чтобы груз как можно быстрее отправился в путь, то для получателя приоритетом становится его своевременное прибытие и состояние при доставке. Любая задержка может привести к сбоям в производственных процессах, потере клиентов или дополнительным расходам. Поэтому четкое соблюдение сроков – один из важнейших аспектов в оценке качества перевозки.

Состояние груза при получении – не менее важный фактор. Никто не хочет получить поврежденные или недоукомплектованные товары. Это зависит не только от самого процесса транспортировки, но и от качества упаковки и условий перевозки. Для хрупких или скоропортящихся товаров особенно важно, чтобы были соблюдены все требования к их хранению и транспортировке.

Чем ниже значение коэффициента повреждений груза, тем лучше качество перевозки.

Кроме того, получатели ценят прозрачность и доступность информации. Возможность отследить груз, быть проинформированным о возможных задержках и оперативно связаться с транспортной компанией значительно повышает уровень доверия.

Транспортные компании оказываются в центре всех процессов, и их задача – сбалансировать интересы всех участников цепи поставок. Они должны не только обеспечивать быструю и безопасную доставку, но и делать это эффективно с точки зрения логистики.

Оптимизация маршрутов позволяет сократить расходы на топливо и снизить затраты, а инвестиции в технологии – улучшить контроль за грузами и минимизировать риски. Однако одних только технологий недостаточно. Важную роль играет квалификация персонала. Водители, логисты, диспетчеры – все они должны быть хорошо обучены и уметь оперативно реагировать на любые нештатные ситуации.

Оптимальность маршрута можно измерять по сравнению фактического пройденного пути и кратчайшего возможного маршрута. Чем ближе к 1, тем лучше маршруты организованы.

Еще один критически важный аспект – техническое состояние автопарка. Регулярное обслуживание и модернизация транспорта не только снижает риск поломок и задержек, но и влияет на экологические стандарты, что становится все более актуальным в современных условиях.

Государственные органы также играют важную роль в оценке качества грузоперевозок. Они устанавливают нормативные требования к безопасности перевозок, лицензированию транспортных компаний и инфраструктуре.

Качество дорог, наличие современных логистических терминалов, инвестиции в развитие транспортной сети – все это оказывает прямое влияние на скорость и надежность перевозок. Если инфраструктура развита плохо, даже самая эффективная транспортная компания не сможет избежать задержек и дополнительных расходов.

Кроме того, государственные органы проводят контрольные проверки, чтобы обеспечить честную конкуренцию на рынке и защитить права потребителей. Регулярный аудит помогает выявлять недобросовестных перевозчиков, которые не соблюдают стандарты безопасности или скрывают реальные условия работы.

Чтобы объективно оценить качество перевозок, можно использовать ряд показателей. Например, скорость доставки можно измерить по средней продолжительности перевозки и проценту выполненных в срок заказов.

Для оценки надежности, которая характеризует стабильность компании в соблюдении условий перевозки, можно использовать коэффициент проблемных доставок. Чем ниже этот показатель, тем надежнее компания.

Также важен коэффициент загрузки транспорта. Идеальное значение – около 1 (полная загрузка без перегруза). Этот показатель показывает, насколько эффективно используется транспортное средство.

Также не мало важным показателем является экологичность. Соблюдение норм по выбросам и экологии становится важным аспектом работы транспортных компаний.

Еще одним критерием является доля проверок с выявленными нарушениями, что помогает клиентам оценивать надежность перевозчика. Чем ниже значение, тем лучше компания соблюдает нормы.

ОАО «Могилевоблавтотранс» представляет собой одну из ведущих автотранспортных организаций в Могилевской области, осуществляющую перевозки грузов и пассажиров, и имеет более чем пятидесятилетний опыт в данной отрасли. В рамках данной научной работы была проведена оценка качества перевозки груза по маршруту Могилев – Гродно, осуществляемая ОАО «Могилевоблавтотранс» через филиал Автобусный парк №1. Грузом выступало полиэфирное волокно в кипах с общим весом 10 тонн и объемом 45 м³. Для выполнения перевозки был задействован автомобиль MAN TGS 18.440, оснащенный тентованным кузовом с боковой и задней загрузкой.

Расстояние между пунктами составило 480 км, а время в пути – 8 часов, включая необходимые остановки и погрузочно-разгрузочные работы. Расход топлива данного автомобиля составляет 32 л/100 км, при этом стоимость топлива – 2,44 руб./л.

Сопутствующие услуги (S) включают в себя:

- Страховка, 50 руб.
- Погрузка/разгрузка, 70 руб.
- Прочие логистические затраты, 30 руб.

В дополнительные расходы (H) входят:

- Платные дороги и сборы, 25 руб.
- Дополнительные эксплуатационные затраты, 20 руб.

Средняя рыночная стоимость аналогичной перевозки – 580 руб. За последние 50 рейсов у данного перевозчика было зафиксировано, что 47 из них были выполнены в срок. Из 100 доставок произошло повреждение груза в 3 случаях.

Фактически пройденное расстояние составило 480 км, в то время как кратчайший возможный маршрут равен 475 км. Проанализировав работу компании, было выявлено, что за последние 320 перевозок, только 8 оказались с проблемами (значительные задержки, повреждение груза или потеря). Фактический вес груза составляет 10 тонн, а максимальная грузоподъемность автомобиля – 20 тонн.

Выбросы 2,67 кг CO₂/л топлива. В ходе 5 проверок у данного перевозчика было выявлено 3 нарушения. В автопарке перевозчика насчитывается 80 автомобилей, из которых 75 имеют действующие лицензии.

Результаты оценки качества представлены в таблице 1, что позволит легко проанализировать полученные данные.

Таблица 1 – Оценка качества перевозки грузов [составлено автором]

Показатель	Расчет
Общий расход топлива на маршрут	$T_d = (32 \times 480) / 100 = 153,6$ л
Транспортные расходы	$T = 153,6 \times 2,44 = 374,78$ руб.
Стоимость сопутствующих услуг	$S = 50 + 70 + 30 = 150$ руб.
Дополнительные расходы	$H = 25 + 20 = 45$ руб.
Общая стоимость перевозки	$C = 374,78 + 150 + 45 = 569,78$ руб.
Коэффициент ценовой конкурентоспособности	$K_C = 569,78 / 580 = 0,98$
Скорость доставки	$V = 480 / 8 = 60$ км/ч
Коэффициент выполнения сроков	$K_{\text{срок}} = 47 / 50 = 0,94$
Коэффициент повреждений груза	$K_{\text{повр}} = 3 / 100 = 0,03$
Оптимальность маршрута	$K_{\text{марш}} = 480 / 475 = 1,01$
Коэффициент проблемных доставок	$K_{\text{отказ}} = 8 / 320 = 0,025$
Коэффициент загрузки транспорта	$K_{\text{загр}} = 10 / 20 = 0,5$
Средний выброс CO ₂ на тонну груза	$E = (153,6 \times 2,67) / 10 = 41,01$ кг CO ₂ /т
Доля проверок с выявленными нарушениями	$K_{\text{нар}} = 3 / 50 = 0,06$
Процент лицензированного транспорта	$K_{\text{лиценз}} = 75 / 80 = 93,75\%$

Из таблицы можно сделать вывод, что стоимость данной перевозки ниже рыночной, что делает перевозчика конкурентоспособным. Это выгодное предложение привлекает клиентов и способствует укреплению позиций на рынке. Скорость выполнения перевозки соответствует оптимальному значению для данного маршрута, учитывая дорожные условия и требования безопасности, что также позволяет минимизировать расходы на дополнительные услуги.

Коэффициент выполнения сроков свидетельствует о высокой надежности перевозчика и минимальном количестве задержек. Запрос клиента был обработан всего за 15 минут, что подчеркивает оперативность работы компании и ее готовность к быстрому реагированию на потребности клиентов.

Средняя оценка по отзывам, по шкале от 1 до 10, составила 8,9, что говорит о высоком качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности клиентов. Оценка наличия системы мониторинга достигла 9, что также подтверждает надежность перевозчика и его стремление к прозрачности в работе.

Коэффициент повреждений груза демонстрирует низкий уровень повреждений, что говорит о высокой квалификации персонала

и хорошей организации логистических процессов. Маршрут организован эффективно, что позволяет минимизировать риски и оптимизировать время доставки. Коэффициент проблемных доставок составляет лишь 2,5%, что является отличным показателем надежности перевозчика и подтверждает его профессионализм.

Коэффициент загрузки транспорта показывает, что транспорт использован на половину своей полной грузоподъемности. Это может указывать на недостаточную загрузку рейса, что в свою очередь требует анализа грузопотока и, возможно, выбора более подходящего автомобиля для повышения экономической эффективности перевозки.

Средний выброс CO₂ на тонну груза соответствует экологическим стандартам, что свидетельствует о внимательном отношении компании к вопросам экологии и устойчивого развития. Лишь 6% проверок выявили нарушения, что является достаточно низким показателем и свидетельствует о высоком уровне соблюдения норм и стандартов.

Высокий процент лицензированного транспорта подчеркивает надежность перевозчика. Однако для максимальной уверенности в качестве услуг и соблюдении всех требований, желательно, чтобы все автомобили были лицензированы.

В целом, перевозка груза по маршруту Могилев – Гродно выполнена с высоким уровнем качества. Стоимость ниже средней по рынку, соблюдены сроки доставки, зафиксирован низкий процент повреждений, а также высокие показатели сервиса и конкурентоспособности. Такой подход не только укрепляет доверие клиентов, но и создает базу для дальнейшего роста и расширения бизнеса.

Только комплексный подход к управлению качеством перевозок позволит транспортным компаниям оставаться конкурентоспособными, а региональному рынку грузовых перевозок развиваться.

Список источников

1. Бычков, В.П. Экономика автомобильного транспорта: учебник / В.П. Бычков. – М.: Инфра-М, 2012. – 381 с.
2. Пильгун, Т.В. Создание системы показателей качества транспортных услуг – фактор повышения конкурентоспособности транспортных предприятий/ Т.В. Пильгун // Вестник Белорусского государственного университета транспорта : Наука и транспорт. – 2017. – 1(34). – С. 93-96.