

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ПАРАМЕТРОВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ИНТЕРПРЕТАЦИЮ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ В СЕГМЕНТЕ ГРУЗОВЫХ И ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

Александрова С.А., Ключникова Ю.Д.

ГУ ВПО «Белорусско-Российский университет», г. Могилев, Беларусь

В статье показана важность понятия качества транспортных услуг, целесообразность унификации и диверсификации интерпретации качества транспортных услуг в разрезе грузовых и пассажирских перевозок. Предложена система параметров и критериев, формирующих качество транспортной услуги по перевозке грузов и пассажиров. Предложенная система будет стартовым этапом в систематизации конкретных измерителей качества.

Ключевые слова: качество перевозок, качество транспортных услуг, перевозки грузов, перевозки пассажиров, параметры качества, критерии качества

Качество транспортных услуг является важным параметром, определяющим конкурентоспособность и рыночную позицию транспортного бизнеса. При этом понятие качества перевозок является сложным, многокомпонентным и в большой степени субъективным, что определяет важность его исследования.

Для транспортных организаций крайне важно тщательно изучать все аспекты качества предоставляемых услуг. Правильная интерпретация качества позволяет организовать процесс управления и сделать его максимально эффективным. Важным шагом в этом процессе является применение универсальных нормированных подходов, которые облегчают оценку качества и помогают систематизировать управление.

Многие транспортные компании применяя принцип диверсификации организуют перевозки как грузов, так и пассажиров, что делает процесс управления качеством достаточно сложным и трудоемким. В то же время, применение по возможности единых, общих подходов позволит этот процесс ускорить и упростить.

Для интерпретации понятия качества транспортных услуг необходимо учитывать по иерархическому принципу их специфику (рисунок 1).

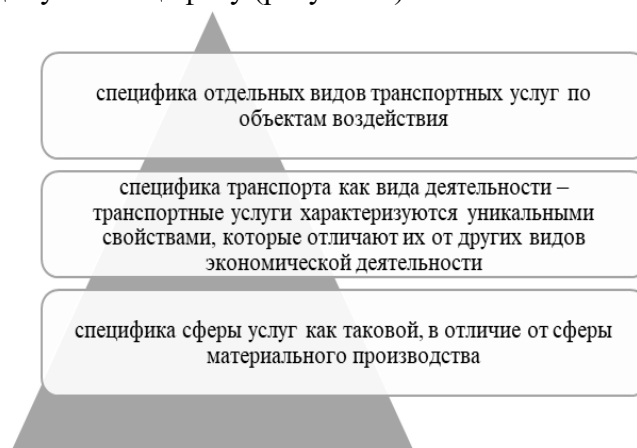


Рисунок 1 – Принцип иерархии в интерпретации качества транспортных услуг

Предметом данного исследования стал третий уровень специфических особенностей транспортных услуг, а именно сравнительную оценку критериев качества транспортных услуг по перевозкам грузов и пассажиров. Были проанализированы представленные в литературе критерии и параметры качества транспортных услуг в сфере грузоперевозок и в сфере пассажирских перевозок. Это дало возможность выявить как общие черты, так и ключевые

различия между этими видами деятельности. На основе полученных данных были предложены три группы критериев, которые в последующем будут служить основой для оценки качества транспортных услуг, способствуя их дальнейшему совершенствованию и адаптации к требованиям современного рынка.

Систематизация критериев оценки качества перевозок применительно к грузовым и пассажирским перевозкам была выполнена по следующей логической цепочке (рисунок 2).



Рисунок 2 – Принцип иерархии в группировке критериев качества транспортных услуг

В таблице 1 представлены общие (базовые) особенности грузоперевозок и пассажирских перевозок, которые определяют различия при управлении их качеством.

Таблица 1 – Базовые особенности перевозок, определяющие особенности управления их качеством

Параметр	Специфика приложения к объекту	
	грузоперевозки	пассажирские перевозки
Клиент (заказчик) перевозки	В большинстве случаев бизнес-структура, с четким запросом требований и низкой чувствительностью к маркетинговым стимулам	Как бизнес-сегмент, так и потребительский сегмент с большим ответом на маркетинговые рекламы и стимулы и т.д.
Предмет перевозки	Разнообразие грузов, предъявляемых к перевозке, в том числе требующих особых условий обращения; обычно достаточно большие объемы партий	Разнообразие пассажиров с различными запросами к условиям перевозки; меньшая значимость отдельного пассажира в системе
Тип транспорта	Грузовой транспорт (в зависимости от типа груза и расстояния перевозки)	Пассажирский транспорт (в зависимости от расстояния, уровня сервиса, инклюзивности и др.)

Таким образом, в соответствии с особенностями перевозок, представленных в таблице 1, можно определить группы критериев качества перевозок и их интерпретации для грузовых и пассажирских перевозок с позиции организации и ведения транспортного бизнеса (таблица 2).

Таблица 2 – Организационные и функциональные особенности ведения транспортного бизнеса и их влияние на восприятие качества перевозок

Особенности бизнеса	Учет особенности в интерпретации качества	
	грузоперевозок	пассажирских перевозок
Правовые и регуляторные	Нормативные документы, которые регламентируют грузоперевозки, включая взаимоотношения с клиентами, требования к персоналу и подвижному составу, условия перевозок разных видов грузов	Нормативные документы, которые определяют безопасность пассажиров, их защиту прав, требования к персоналу и подвижному составу
Риски и страхование	Договорное распределение рисков, имущественное страхование грузов и транспорта, страхование ответственности перевозчика за гибель и повреждение груза	Ответственность перевозчика за риски причинения ущерба здоровью, жизни и имуществу пассажиров определена нормативными документами

Услуги	Транспортировка, экспедирование, страхование, консультирование и т.д.	Транспортировка, обслуживание пассажиров, страхование
Транспортные средства	Грузовой транспорт, разной грузоподъемности, вместимости и т.д., базовые требования – экономичность, удобство выполнения технологических операций; технико-эксплуатационное обслуживание в соответствии с нормативными документами	Пассажирский транспорт разной вместимости, большее значение придается параметрам комфорта, дизайна; технико-эксплуатационное обслуживание в соответствии с нормативными документами
Технологическая поддержка	Использование современных технологий для отслеживания и управления грузами	Наличие мобильных приложений для покупки билетов и отслеживания рейсов
Сервис	Обслуживание клиентов в рамках ассортиментного портфеля услуг, компетентность персонала	Обслуживание клиентов в рамках ассортиментного портфеля услуг, контактность, вежливость персонала
Реклама и маркетинг	B2B-маркетинг, четкое выражение требований и запросов клиентов	B2C-маркетинг, восприимчивость к рекламным стимулам, эмоциональная лабильность клиентов

Так как клиент получает (или не получает) удовлетворение своих потребностей путем конкретной транспортной услуги, важно показать, как параметры конкретной услуги определяют ее качество (таблица 3).

Таблица 3 – Специфика восприятия качества конкретной перевозки (транспортной услуги)

Параметр услуги	Учет особенности в интерпретации качества	
	грузоперевозок	пассажирских перевозок
Стоимость услуги	Гибкие спотовые и конкурентоспособные контрактные тарифы, программы лояльности	Разнообразие тарифов, акции, льготы, программы лояльности
Удобство маршрута	Оптимизация маршрутов, возможность проектирования сложных смешанных перевозок	Наличие прямых маршрутов, доступность остановок, станций, удобные стыковки
Координация	Эффективность взаимодействия между участниками процесса перевозки – грузополучателем, грузоотправителем, экспедиторов, перевозчиком(-ами), сервисными компаниями	Взаимодействие перевозчиков между собой и с транспортными терминалами, гармонизация маршрутов, расписаний, тарифов
Условия транспортировки и	Соблюдение требований к перевозке с учетом вида грузов – температурно-влажностный режим, квалифицированное сопровождение и т.д.	Параметры комфорта пассажиров – удобство проходов, сидений, кондиционирование и др.
Доступность	Простота оформления и согласования заявки, легкость доступа к складам и терминалам	Доступ к услуге – приобретение билета, удобство остановок и станций
Время ожидания	Время ожидания погрузки, разгрузки, скорость таможенного оформления, оформления документов	Время ожидания рейсов, частота отправления
Надежность перевозки	Соблюдение сроков, сохранность грузов	Соблюдение расписания, безопасность перевозки
Безопасность	Степень защиты грузов от кражи и повреждений	Наличие систем безопасности, проверка пассажиров и багажа
Отслеживание и информирование	Отслеживание грузов, информирование о статусе груза, наличие онлайн-трекинга	Информирование о расписании и отклонениях от него
Дополнительное обслуживание	Доступность сопутствующих и дополнительных услуг – хранение, перевалка, комплектование, страхование, таможенное оформление и др.	Удобства на терминалах и на борту, программное обеспечение – справочные терминалы, Wi-Fi, питание, развлечения, наличие приложения с опцией личного кабинета и т.д.

Гибкость изменении заказа	в	Возможность изменения маршрута по запросу клиента	Возможность изменения параметров билета, возврат и обмен
---------------------------------	---	--	---

Таким образом, понимание и оценка качества транспортных услуг требует комплексного подхода, учитывающего различные аспекты и специфику деятельности. Это не только улучшит управление в сфере транспорта, но и позволит создать более качественные и надежные услуги для конечных потребителей. Качество грузоперевозок и пассажирских перевозок имеет свои уникальные особенности, хотя и базируется на общих принципах, что необходимо учитывать при формировании параметров и показателей качества и управлении им.

Список использованных источников

1. Александрова С.А. Качество пассажирских перевозок: понятие и критерии / С.А. Александрова, А.А. Кулаковская // Общество. Экономика. Культура: актуальные проблемы, практика решения: Сборник научных статей XIII Международной научно-практической конференции, Барнаул, 19–20 апреля 2023 года / Под общей редакцией Г.М. Гриценко. Барнаул: Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова, 2023. С. 6-10.
2. Александрова С.А. Система показателей работы логистического оператора в цепи поставок / С.А. Александрова, А.О. Чукова // Материалы, оборудование и ресурсосберегающие технологии: Материалы Международной научно-технической конференции, Могилев, 25–26 апреля 2024 года. Могилев: Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Белорусско-Российский университет», 2024. С. 412-413.
3. Бочкарев А.А. Логистика городских транспортных систем: учебник для вузов / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. Москва: Издательство Юрайт, 2025. 162 с.
4. Вакуленко Е. Е. Качество перевозок на маршрутах городского пассажирского транспорта // Наука – образованию, производству, экономике: материалы десятой международной научно-технической конференции: в 4 т. / Белорусский национальный технический университет; редкол.: Б.М. Хрусталева, Ф.А. Романюк, А. С. Калиниченко. Минск: БНТУ, 2012. Т. 3. С. 177-178.
5. Пильгун Т.В. Создание системы показателей качества транспортных услуг - фактор повышения конкурентоспособности транспортных предприятий // Вестник Белорусского государственного университета транспорта. 2017. № 1. С. 93-96.
6. Пильгун Т. В. Показатели потребительского качества транспортных услуг и конкурентоспособность // Наука – образованию, производству, экономике: материалы 16-й Международной научно-технической конференции. Минск: БНТУ, 2018. Т. 3. С. 241.

SYSTEMATIZATION OF PARAMETERS DETERMINING THE INTERPRETATION OF THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES IN THE FREIGHT AND PASSENGER TRANSPORTATION SEGMENT

Aleksandrova S.A., Klyushnikova Yu.D.

*Inter-State Educational Institution of Higher Education «Belarusian-Russian University»,
Mogilev, Belarus*

The article shows the importance of the concept of quality of transport services, the expediency of unifying and diversifying the interpretation of the quality of transport services in the context of freight and passenger transportation. A system of parameters and criteria that form the quality of transportation services for the transportation of goods and passengers is proposed. The proposed system will be the starting point in the systematization of specific quality meters.

Keywords: *transportation quality, quality of transport services, cargo transportation, passenger transportation, quality parameters, quality criteria*