

УДК 656.078

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗОК В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЦЕЛЕЙ АНАЛИЗА, ТАКТИЧЕСКОЙ И СТРАТЕГИЧЕСКОЙ РОЛИ В БИЗНЕСЕ

Александрова Светлана Александровна

- *Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Белорусско-Российский университет»; Республика Беларусь, 212000, Могилев, проспект Мира, 43*
- *старший преподаватель*
- *sv.a.alexandrova@yandex.by*

Клюшниковая Юлианна Дмитриевна

- *Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Белорусско-Российский университет»; Республика Беларусь, 212000, Могилев, проспект Мира, 43*
- *студент*
- *yuliannabekker1@gmail.com*

Аннотация. В статье показана важность системной оценки качества грузоперевозок с учетом уровня аналитики, целей, задач, объекта и предмета исследования. С этой целью предложена система деления показателей качества на частные и обобщающие для уровня анализа от конкретной перевозки до бизнеса в целом. Ее применение поможет выстроить аналитику транспортной организации, своевременно выявить и ликвидировать проблемы и узкие места, что способствует оптимизации процессов и повышению качества обслуживания клиентов.

Ключевые слова. Качество перевозок, аналитика, показатель, система.

SYSTEMATIZATION OF TRANSPORTATION QUALITY INDICATORS DEPENDING ON THE OBJECTIVES OF ANALYSIS, TACTICAL AND STRATEGIC ROLE IN BUSINESS

Alexandrova Svetlana Alexandrovna

- *Interstate Educational Institution of Higher Education "Belarusian-Russian University"; Republic of Belarus, 212000, Mogilev, 43 Mira Avenue*
- *lecturer*
- *sv.a.alexandrova@yandex.by*

Klyushnikova Yulianna Dmitrievna

- *Interstate Educational Institution of Higher Education "Belarusian-Russian University"; Republic of Belarus, 212000, Mogilev, 43 Mira Avenue*
- *student*
- *yuliannabekker1@gmail.com*

Abstract. The article shows the importance of a systematic assessment of the quality of cargo transportation, taking into account the level of analytics, goals, objectives, object and subject of research. For this purpose, a system of dividing quality indicators into specific and general is proposed for the level of analysis from a specific transportation to the business as a whole. Its application will help to build the analytics of a transport organization, identify and eliminate problems and bottlenecks in a timely manner, which will help optimize processes and improve the quality of customer service.

Keywords. Quality of transportation, analytics, indicator, system.

Транспортные перевозки играют ключевую роль в современном экономическом развитии, обеспечивая связь между производителями и потребителями, а также способствуя интеграции различных регионов и стран. Качество перевозок является одним из важнейших факторов, влияющих на эффективность логистических процессов и, в конечном итоге, на конкурентоспособность бизнеса. Следовательно, анализ качества перевозок является важной составной частью общей аналитической работы предприятия, чему посвящено большое количество научных работ.

Анализ качества перевозок на предприятии может проводиться с использованием разных подходов и методик, в то же время часто имеется проблема ограниченных исходных данных в зависимости от принятого в организации аналитического учета, или высоких трудоемкости и затрат на формирование базы исходных данных для анализа. Кроме того, возможны ситуации, когда:

- может быть ограничен доступ или обеспеченность информацией специалиста, который выполняет анализ; особенно это актуально, если анализ выполняется третьей стороной для собственных нужд (например, конкурентами для оценки своей конкурентоспособности или с учебной целью в организациях образования);
- излишняя детализация анализа нецелесообразна (например, если анализ качества перевозок является составной

частью комплексного анализа работы организации либо анализ выполняется непрофильным специалистом, результаты представляются руководству для определения общих тенденций).

В связи с этим возникает необходимость выделения базового набора показателей оценки качества перевозок с учетом двух факторов:

- обеспеченности исходной информацией для расчета;
- уровня аналитики.

С целью учета уровня погруженности в анализ предлагается использовать достаточно стандартный подход деления показателей на две категории: частные и обобщающие. Частные показатели отражают характеристики, специфичные для конкретного вида деятельности или отдельной перевозки, такие как время доставки, сохранность груза и уровень сервиса. Обобщающие показатели, в свою очередь, предоставляют более широкую картину эффективности бизнеса и включают в себя такие аспекты, как общие затраты на перевозку, эффективность перевозок и т.д. Предлагаемая схема деления показателей качества на соответствующие группы представлена на рисунке 1.

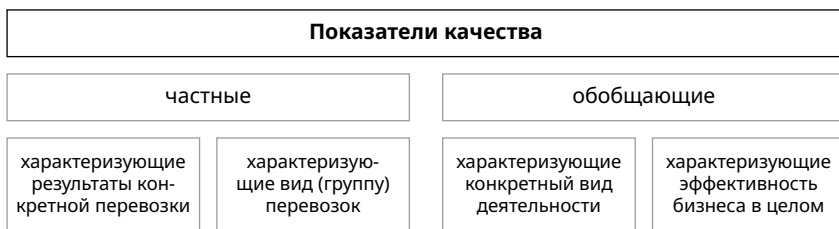


Рисунок 1. Система аналитических показателей качества грузоперевозок

Схема деления показателей качества на частные и обобщающие помогает лучше понять процессы в транспортных перевозках и своевременно принимать решения по устранению выявленных проблем. Предложенная схема также позволяет учесть уровень выполнения анализа:

- конкретного специалиста, исполняющего перевозку в процессе мониторинга;
- подразделения, организующего конкретный вид работ (перевозок);

— общего руководства организацией.

Частные показатели, относящиеся к конкретной перевозке, позволяют детально анализировать каждую отдельную ситуацию (перевозку). Это дает возможность выявить частные конкретные проблемы и адаптировать транспортные процессы под требования клиентов, улучшая качество услуг. С точки зрения уровня анализа — это мониторинг исполнения перевозки часто в ходе ее исполнения или сразу по завершении на уровне специалиста, сопровождающего ее исполнение (логиста, менеджера по перевозкам).

Частные показатели для вида (группы) перевозок позволяют выполнить контроль и оценку на следующем уровне иерархии — на уровне отдела (подразделения) и его руководителя. Это позволяет выявить типичные проблемы организации процесса. Кроме того, это позволит определить лучшие практики, что в свою очередь способствует оптимизации и повышению производительности.

Обобщающие показатели, которые оценивают эффективность бизнеса, предоставляют общую картину его состояния. Они являются косвенными показателями качества, так как бизнес, предлагающий транспортные услуги уровня качества, которые соответствует требованиям заказчиков, будет приносить доход и прибыль при прочих равных условиях.

Уровень аналитики обобщающих показателей вида деятельности может соответствовать уровню вида (группы перевозок), но и оценивать результат работы бизнеса в целом, ее конкурентную позицию на рынке. Это аналитика уровня руководства компании.

Обобщающие показатели уровня бизнеса в целом позволяют дать комплексную оценку эффективности данного транспортного бизнеса как следствие маркетинговой цепочки ценности: удовлетворенность клиента — объем заказов — доход — прибыль. Этот уровень помогает выработать стратегии, направленные на улучшение позиций на рынке посредством повышения качества перевозок.

В таблицах 1–4 представлен вариант систематизации показателей в соответствии с предложенной схемой, а также дана интерпретация их роли в аналитике качества перевозок.

В процессе повышения уровня оценки показателей становится существенно больше, кроме того, они будут более разнообразными. В связи с этим группа показателей на уровне вида

Таблица 1. Возможный набор частных показателей качества на уровне конкретной перевозки

Показатель	Роль показателя в оценке
Средняя стоимость доставки	Помогает оценить, сколько в среднем стоит доставка одного груза и выявить возможности для оптимизации расходов и повышения привлекательности для клиента перевозки по цене
Общее время доставки	Позволяет оценить востребованность услуг, особенно для срочных доставок
Среднее время обработки заказа	Оценивает эффективность процесса взаимодействия с клиентами и может помочь в улучшении обслуживания
Сохранность груза	Непосредственно показывает способность выполнить существенное условие договора перевозки

Таблица 2. Возможный набор частных показателей качества на уровне вида (группы) перевозок (организационно-экономические показатели)

Показатель	Роль показателя в оценке
Общий коэффициент удовлетворенности клиентов	Суммирование различных аспектов обслуживания (скорость, качество, стоимость), для получения целостной оценки удовлетворенности качества обслуживания и выявления области для улучшения
Уровень повреждений и потерь грузов	Определяет надежность перевозок и уровень рисков для бизнеса
Среднее время обработки заказа	Позволяет оценить квалификацию персонала, скорость документооборота и информационного сопровождение, качество организации перевозки
Процент выполненных заказов в срок	Определяет надежность перевозчика
Количество претензий (рекламации)	Индикатор серьезных недоработок
Процент постоянных клиентов	Характеризует лояльность клиентов как следствие достаточно высокого качество предоставляемых услуг
Удельный вес экспорта	Характеризует востребованность транспортных услуг на внешнем рынке, а следовательно высокое их качество и конкурентоспособность

Таблица 3. Возможный набор частных показателей качества на уровне вида (группы) перевозок (технологические показатели)

Показатель	Роль показателя в оценке
Коэффициент использования (выпуска на линию) транспорта	Внутренний показатель, демонстрирует востребованность и эффективность использования транспортных средств, но в то же время дает косвенную оценку качества — при прочих равных условиях высокая загрузка транспорта возможна только при эффективной организации и высоком качестве перевозок
Удельный вес автомобилей классов евро-5 и евро-6, специализированного транспорта	Отражает уровень технологичности, экологичности автопарка, возможность выполнения специфических перевозок, для которых не подходит стандартный или устаревший подвижной состав
Коэффициент загрузки транспорта	Внутренний показатель, показывает, насколько эффективно используются грузовые пространства, что помогает снизить затраты
Количество и доля инцидентов безопасности, аварий, потерь	Оценивает уровень безопасности перевозок и может повлиять на репутацию компании
Процент использования технологий и автоматизации	Оценка внедрения новых технологий — трекинг, автоматизация построения маршрутов, оформления документов и т.п. — определяет статус современности и прогрессивности перевозчика

Таблица 4. Возможный набор обобщающих показателей качества перевозок

Показатель	Роль показателя в оценке
Рентабельность транспортных услуг	Высокое значение означает, что компания вписывается себестоимостью перевозок в их цену, услуги востребованы, и клиент готов их оплачивать с выгодной для перевозчика маржой
Темп роста доходов	Указывает на динамику успеха компании, ее привлекательности для клиентов
Доля доходов по долгосрочным договорам	Характеризует лояльность клиентов, их готовность к долгосрочному сотрудничеству, что завоевывается стабильной качественной работой и успешным предыдущим сотрудничеством
Сумма и доля штрафов, пеней, неустоек по договорам	Характеризует прямой ущерб от ошибок и некачественной работы
Доля рынка	Характеризует относительную конкурентоспособность компании, позволяет косвенно оценить качество ее работы по сравнению с конкурентами

(группы) перевозок была разделена на организационно-экономические (таблица 2) и технологические (таблица 3).

Если рассматривать обобщающие показатели, то их перечень будет практически одинаковым как для вида деятельности, так и для бизнеса в целом, разница будет лишь в объекте приложения и, соответственно, выводах.

Таким образом, структура деления показателей качества способствует более глубокому пониманию динамики бизнеса. Система показателей представляет собой важный инструмент для комплексной оценки эффективности транспортных перевозок. Она позволяет не только выявлять текущие проблемы, но и прогнозировать возможные изменения в будущем. Эффективное использование этих показателей является основой для успешного управления качеством услуг в сфере транспортных перевозок. Это, в свою очередь, помогает компании адаптироваться к изменениям на рынке, удовлетворять потребности клиентов и повышать свою конкурентоспособность.

Список литературы

1. Еловой, И. А. Эффективность логистических транспортно-технологических систем (теория и методы расчетов): в 2-х частях / И. А. Еловой. — Гомель: БелГУТ, 2007. — 155 с.
2. Ивуть, Р. Б. Оценка критериев качества пассажирских перевозок в логистике / Р. Б. Ивуть, Е. С. Маркова // Автотракторостроение и автомобильный транспорт: сборник научных трудов : в 2-х томах / Белорусский национальный технический университет, Автотракторный факультет ; редкол.: Д. В. Капский, А. С. Поварехо (отв. ред.) [и др.]. — Минск: БНТУ, 2024. — Т. 2. — С. 271–275.
3. Чукова, А. О. Формирование системы критериев и показателей качества логистического обслуживания / А. О. Чукова, С. А. Александрова // 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. 82–86.