

И.Ю. Лопарева

Санкт-Петербург, ГУМРФ им. адмирала С.О. Макарова

ФОРМИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

В статье рассмотрены основные понятия качества транспортного обслуживания, как процесса перевозки грузов и выполнения сопутствующих операций; приведена структура транспортного обслуживания; обращено внимание на необходимость согласования транспортного обслуживания с требованиями стандарта ISO 9000:2000. Выполнение транспортной компанией стандарта качества повышает уровень доверия между перевозчиком и клиентом, гарантирует максимальное удовлетворение запросов потребителя транспортной продукции. В статье детально разобраны основные стадии формирования качества транспортного обслуживания, прописаны операции и необходимая информация для удовлетворения потребностей грузовладельца.

В настоящее время все большее значение начинают приобретать вопросы повышения качества транспортного обслуживания клиентов, которые в рыночных условиях хозяйствования тесно связаны с проблемой качества сервиса и предоставляемых услуг.

От качества транспортного обслуживания напрямую зависит конкурентоспособность транспортных предприятий, рациональное использование видов транспорта и современных схем обслуживания.

Качество транспортного обслуживания в целом зависит и от качества выполнения транспортных услуг, как элемента транспортного обслуживания.

Под транспортным обслуживанием следует понимать процесс, как часть системы экономических отношений в сфере обращения и распределения товаров, который включает в себя, помимо перевозки груза, выполнение операций, не относящихся к перевозкам, но неразрывно связанных с ними, например: складских, погрузочно-разгрузочных и коммерческих операций.

Рассмотрим структуру транспортного обслуживания, так как от нее напрямую зависит система показателей качества транспортного обслуживания.

1. Продукция транспорта, которая представлена в виде транспортных услуг (непосредственно перевозку грузов, все работы по погрузке-разгрузке, хранение грузов и т.д.)

2. Организация технологического процесса, сюда входит:

- выбор соответствующей упаковки согласно физическим свойствам товара (груза);
- использование унифицированной транспортной тары, формирование грузовых единиц, пакетирование и контейнеризация;
- соблюдение технологий при ведении погрузочно-разгрузочных работ;
- использование современных технологий и подходов к организации размещения, учета товаров и запасов на складах и терминалах;
- применение современных информационных технологий и компьютерной поддержки и т.д.

3. Взаимоотношения между участниками процесса обслуживания.

Под качеством транспортного обслуживания будем понимать совокупность свойств и характеристик комплекса услуг, в процессе их предоставления.

Качество транспортного обслуживания характеризует интересы грузовладельца в перевозочном процессе, так как именно его уровень оценивает грузовладелец при выборе перевозчика всем критериям.

Стандарт ISO 9000:2000 определяет систему качества как "совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления административного управления качеством".

Система качества считается хорошо организованной и функционирующей, если:

- система воспринимается и понимается персоналом, правильно применяется, имеет необходимые ресурсы и является эффективной;
- предоставляемые услуги (выпускаемая продукция) действительно удовлетворяют запросы и ожидания клиента;
- учитываются влияние на окружающую среду и потребности общества;
- основное внимание уделяется предотвращению негативных ситуаций, а не их ликвидации после возникновения.

Такая система кроме решения вопросов обеспечения качества обслуживания повышает дисциплину, уменьшает непроизводительный труд, облегчает работу с клиентами. Реализация системы качества должна определяться задачами, продукцией, процессами и индивидуальными особенностями конкретной компании или организации, а также отвечать требованиям постоянного улучшения качества в соответствии с предполагаемыми потребностями клиента.

Следование стандарту ISO 9000:2000 при разработке и внедрении системы качества является добровольным стремлением руководства компании или организации. Именно руководство несет полную ответственность перед клиентом за соответствие стандарту и определяет целесообразность сертификации деятельности, которая устраняет необходимость ряда дополнительных проверок по требованию клиентов. Если сертификат выдан признанным (в регионе, стране, мире) сертификационным органом, то потребитель услуг получает максимальную гарантию того, что его запросы будут удовлетворены.

Многие успешные российские компании и предприятия сталкиваются, в силу внутренней обстановки в стране на сегодняшний момент, с кризисом доверия со стороны зарубежных партнеров. В этих условиях система качества, выстроенная в соответствии со стандартом ISO 9000:2000 и сертифицированная признанным в мире сертификационным органом, приобретает особое значение. Наличие такой системы декларирует способность руководства управлять компанией, свидетельствует о существовании у нее стратегических планов и о том, что контакты с ней менее рискованны.

Можно выделить следующие стадии формирования качества транспортного обслуживания по этапам технологического процесса:

1. Достижение компромисса условий доставки груза.

Сюда входит выбор и наличие требуемого оборудования, тары; предоставление его в необходимые сроки; выбор оптимальной схемы доставки с учетом ставки на перевозку, предложенной клиенту; согласование дополнительных услуг.

Для обеспечения качества на данном этапе необходимо предоставление всей информации клиенту о компании, которая будет производить перевозку, предоставление дополнительных услуг и выбор оптимального маршрута с учетом требований клиента.

2. Оформление условий договора.

На данном этапе происходит закрепление договора нормативными документами; заключение договоров со сторонними организациями; таможенное оформление.

Обеспечение качества сводится к хорошо отлаженной системе подготовки документов к перевозке и схеме взаимодействия между перевозчиком и сторонними организациями, участвующими в процессе доставки груза.

3. Подготовка транспортного процесса.

Необходима подготовка заявок на размещение груза на судне и в порту; подготовка груза к перевозке; предоставление всех необходимых документов в порт; в случае использования наземных транспортных средств, согласование времени подачи.

Качество обеспечивается при подаче полной информации в заявке о грузе, с учетом его специфики и особенностей (опасный груз, габаритный и т.д.), необходимо произвести маркировку, упаковку груза с учетом ГОСТов, предоставить полный комплект документов, также учитывая специфику груза. При использовании автомобильного и железнодорожного транспорта необходимо заранее согласовать маршрут и график следования до порта погрузки.

4. Процесс перемещения груза.

Предоставление полной информации о графике следования груза и соблюдение норм и правил перевозки, действующих на соответствующих видах транспорта.

5. Стадия принятия груза получателем.

Необходимо предоставление необходимых документов на груз, целостность упаковки и наличие пломб.

6. Документальное оформление конечных результатов.

Подписание и оплата счетов по выполненным операциям.

7. Рассмотрение взаимных претензий.

8. Выполнение итоговых расчетов.

На всех стадиях формирования качества продукции транспорта определяющим является качество труда, как организаторов, так и конкретных исполнителей тех или иных действий и производственных операций.

После завершения перевозки в соответствии с выбранной технологией, судовладелец и грузовладелец анализируют полученные результаты, делают определенные выводы, то есть оценивают качество транспортного обслуживания и либо удовлетворяются полученными результатами, либо вырабатывают меры профилактического порядка, чтобы избежать недостатков и ошибок, которые могли быть в процессе транспортного обслуживания.

Список литературы:

- [1] Гончарук А.П., Демьянович И.В., Наркевская Т.В. Управление качеством транспортного обслуживания региона на основе информационных технологий, Монография, издат. ДВГУПС, 2005 г. – 167 с.
- [2] Квитко А.В. Управление качеством: Учебное пособие. Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М., 2005, 183 с.
- [3] Николашин В.М., Зудилин Н.А., Синецын А.С. а и др. Сервис на транспорте: Учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования, издательский центр «Академия», 2011. – 304 с.
- [4] Панибратец Н.А. Управление качеством продукции морского транспорта. – М.: Транспорт, 1984.– 135 с.
- [5] Правдина Н.В. П 68 Транспортное обеспечение коммерческой деятельности : учебно-методическое пособие / Н. В. Правдина. – Ульяновск: УлГТУ, 2007. – 95 с.
- [6] Соколов Ю.И. Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев. М.: ФГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. - 184 с.
- [7] Рукавицына М.Н. Р 84 Управление качеством: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2003. – 60 с.
- [8] Цукерман, Э. Пересмотр ИСО серии 9000 – ключ к эпохе глубоких знаний / Э. Цукерман // Методы менеджмента качества.– 2000. – № 2. – С.10–15.
- [9] Швец В.Е. «Менеджмент качества» в системе современного менеджмента / В.Е. Швец // Стандарты и качество. – 1997.– №6. – С. 48–50.
- [10] ГОСТ Р 51005-96, Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества, Госстандарт России, Москва.