

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПРИ ГРУЗОПЕРЕВОЗКЕ

*Сергеева Полина Сергеевна,*  
магистрант,  
*e-mail: sergeeva-ps99@yandex.ru*  
*Скворцова Галина Геннадьевна,*  
кандидат экономических наук, доцент,  
*e-mail: emp@tstu.tver.ru*  
*Тверской государственный технический университет,*  
*г. Тверь, Россия*

© Сергеева П.С., Скворцова Г.Г., 2024

**Аннотация:** отражены аспекты повышения качества транспортных услуг при грузоперевозках в современных условиях. Рассмотрен такой количественный показатель качества, как уровень логистического обеспечения. Сделан вывод, что качество оказания транспортных услуг зависит от эффективности взаимодействия транспортных компаний, грузоперевозок и степени ответственности каждого участника процесса. Указано, что для развития комплексных логистических услуг, непосредственно обуславливающих повышение качества транспортного обслуживания, необходимо создать единую информационную среду.

**Ключевые слова:** качество, грузоперевозки, транспортная услуга, логистическое обеспечение, транспортная компания, развитие.

## IMPROVING THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES WHEN TRANSPORTING GOODS

*Sergeeva P.S., Skvortsova G.G.,*  
*Tver State Technical University*

**Abstract:** the aspects of improving the quality of transport services in cargo transportation in modern conditions are reflected. Such a quantitative indicator of quality as the level of logistics support is considered. It is concluded that the quality of transport services depends on the effectiveness of interaction between transport companies, cargo transportation and the degree of compliance with the responsibility of each participant in the process. It is indicated that for the development of integrated logistics services, which directly determine the increase in the quality of transport services, it is necessary to create a unified information environment.

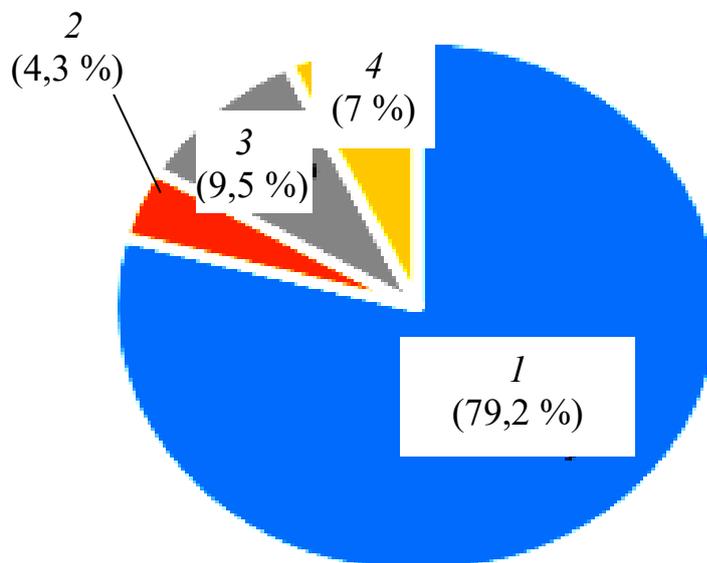
**Keywords:** quality, cargo transportation, transport service, logistics support, transport company, development.

Перевозку грузов в мире и России осуществляют независимые транспортные, логистические компании, дочерние компании крупных грузоотправителей. При этом оказываемые ими услуги представлены следующими сегментами:

непосредственно грузовыми перевозками;  
складскими услугами и дистрибуцией товаров;

экспедиторскими услугами;  
комплексными логистическими услугами.

Перевозка грузов имеет среди всех сегментов транспортно-логистического отечественного рынка наибольший удельный вес (79,2 %) (рисунок) в сравнении с мировым. Однако на мировом рынке достаточно хорошо развиты сегменты комплексной и управленческой логистики.



Структура российского рынка транспортно-логистических услуг в 2022 г. [6]: 1 – грузовые перевозки; 2 – складирование и дистрибуция; 3 – экспедиторские услуги; 4 – комплексные логистические услуги

Малую долю сегмента комплексной логистики в структуре российского рынка можно объяснить недостаточной информационной поддержкой процесса доставки, высокой изношенностью подвижного состава отечественных транспортных компаний, несоответствием элементов транспортной инфраструктуры современным требованиям. Все вышесказанное отрицательно сказывается на качестве транспортных услуг, как следствие, уменьшается спрос на перевозки.

Под качеством транспортных услуг в рамках данной статьи мы понимаем «совокупность характеристик, обуславливающих способность удовлетворять потребности потребителей путем надлежащего и эффективного выполнения транспортных и сопутствующих услуг, а также соответствовать установленным стандартам и нормативам, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к транспортному обслуживанию» [1].

Качество транспортной услуги – отражение определенных потребительских свойств, дающих возможность удовлетворить запросы клиентов. Отсюда можно сделать вывод, что эти свойства являются первичной составляющей понятия качества.

Мы согласны с учеными З.А. Капелюк и Я.В. Поповой, которые утверждают, что «... объективная оценка качества транспортных услуг вызывает некие трудности, которые возникают по следующим причинам: невозможность выбора единой системы расчета показателей; неосвязаемость услуг (сбор и анализ информации о качестве часто является единственным источником); уникальная специфика транспортного комплекса (особенные дополнительные критерии для характеристики качества транспортных услуг)» [4].

Все вышесказанное подтверждает актуальность выбранной темы. Цель статьи – определить методы повышения качества транспортных услуг при грузоперевозках, осуществляемых в современных условиях, и указать показатели, применяемые при оценке этого качества.

В настоящее время имеется множество методик и показателей оценки указанного качества, разработанных как российскими, так и зарубежными учеными. Отметим методику «Колесо качества», номенклатуру показателей качества (см. ГОСТ Р 51005-96), индекс удовлетворенности потребителей, *servqual*-, *servperf*-методы. Практически все они строятся на сравнении фактических показателей качества с нормативными или максимальными с последующим обобщением результатов.

Часть методов («Колесо качества», показатели ГОСТ Р 51005-96) базируется только на количественных (объективных) показателях, при этом не учитывают оценку услуги грузовой клиентурой. Другие (индекс удовлетворенности потребителей, *servqual*-метод) ориентированы на оценку через восприятие уровня качества транспортного обслуживания заказчиком, некоторые (например, *servperf*-метод) основаны на применении как объективной, так и субъективной оценки [3, 7, 8].

Оценка качества транспортной услуги формируется на основе уровня каждой ее составляющей. При этом ключевым элементом выступает перевозка, все остальные – дополнительные (однако они тоже влияют на рассматриваемую оценку).

Показатели, определяющие качество выполнения грузоперевозок, и их структура представлены в источнике [2]. Нами выделены две группы показателей уровня этого качества. В первую входят расчетные показатели, которые можно оценить количественно: скорость доставки, ритмичность перевозки, коэффициенты сохранности перевозимого груза, коэффициент неравномерности перевозок грузов, объем перевозки грузов без потерь и порчи, объем невывезенных грузов, затраты (тарифы) на транспортировку. В настоящее время все чаще используют (особенно при осуществлении международной транспортной деятельности) такой количественный показатель, как *уровень логистического обеспечения* выполняемых грузоперевозок. Он дает представление об отношении фактического количества логистических услуг к теоретически возможному

(подробнее см. [3, с. 257]). Именно этот показатель отражает степень *информированности* грузовладельцев о ходе процесса доставки груза. Создание единой информационной среды позволит субъектам процесса грузоперевозки оперативно получать данные о текущей ситуации и принимать упреждающие управленческие решения.

Ко второй группе принадлежат экспертные показатели, показывающие то, как воспринимают соответствующие услуги грузоотправители и грузополучатели (это такие индикаторы, как ответственность перевозчика, имидж и деловая репутация, квалификация персонала, его коммуникативные способности и готовность помочь клиенту, адаптивность перевозчика и способность изменять параметры обслуживания, наличие дополнительных услуг, гибкость тарифов).

Таким образом, число факторов, влияющих на процесс обеспечения высокого качества транспортных услуг, велико. Этот процесс охватывает всех субъектов, участвующих в управлении качеством (от специалистов по маркетингу, работающих на производителей транспортных средств, до внешних субъектов, которые сотрудничают с основным перевозчиком при оказании транспортных услуг). Так, в исследованиях М.А. Корневой «... рассматриваются мультимодальные перевозки в качестве инструмента повышения уровня качества транспортно-экспедиционных услуг» [5].

При перевозке грузов цепь поставок товаров может состоять из перевозчиков, использующих различные виды транспорта. Применение более одного вида транспорта затрудняет образование единого транспортного пространства.

В современных условиях процесс оказания услуг конкретному грузовладельцу представляет собой комплекс последовательных операций, выполняемых различными транспортными компаниями. При этом собственник груза контролирует доставку груза по маршруту поэтапно. Как правило, договор заключается с одним оператором-экспедитором (обычно он так и называется: договор транспортно-экспедиционного обслуживания). Этот оператор, в свою очередь, может привлекать несколько организаций, в том числе транспортных, для оптимизации расходов и ускорения перевозки. Описанная ситуация чревата возникновением очевидных рисков:

есть вероятность увеличения времени доставки груза до конечного пункта назначения, которое приведет к дополнительным издержкам владельца груза, негативно скажется на результате бизнес-процесса;

возможно появление хозяйственно-экономических (а в некоторых случаях имиджевых) издержек из-за неэффективного взаимодействия транспортных предприятий, транзакционных и организационных затрат;

наличие нескольких операторов, отвечающих за перемещение груза на определенных этапах процесса, увеличивает риск его порчи, потери при

транспортировке или перегрузочных операциях, что приводит не только к убыткам грузовладельцев, но и к репутационным потерям транспортных компаний, из-за чего снижается их конкурентоспособность.

Следует отметить, что преимущества хозяйственного и внешнехозяйственного характера, имеющиеся у транспортных предприятий, достаточно велики. При этом их ответственность за результат общего процесса перемещения и хранения грузов уменьшается, так как каждый отвечает только за свою сферу деятельности и не может нести ответственность за итоги работы смежных компаний.

В исследовании Е.В. Роговой констатируется «... наличие прямой зависимости связи между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и качеством их транспортного обслуживания грузовладельцев. ... Качество транспортного обслуживания грузовладельцев прямо пропорционально высокой эффективности взаимодействия транспортных компаний и обратно пропорционально низкой эффективности этого взаимодействия» [7].

По нашему мнению, оценить долю участия каждого субъекта процесса грузоперевозок в обеспечении качества оказываемой транспортной услуги через соответствующие параметры, рассчитываемые для каждого случая, позволяет модель, разработанная такими учеными, как О.А. Юсупова и А.В. Гасоян. В рамках их модели долю доходов и расходов каждого субъекта грузоперевозок находят, ориентируясь на общую информацию обо всех статьях доходов и расходов на каждом этапе транспортировки груза [8, с. 39–40; 9].

Определив долю ответственности субъектов грузоперевозок, можно анализировать зависимость качества оказания конкретных услуг от надлежащего исполнения обязанностей этими субъектами с помощью конкретных методик и показателей оценки уровня качества, о которых говорилось ранее.

В заключение еще раз скажем, что качество транспортных услуг обуславливается эффективностью взаимодействия транспортных компаний, субъектов грузоперевозок и степенью ответственности каждого участника. Для развития комплексных логистических услуг, повышающих качество транспортного обслуживания, необходимо создать единую информационную среду.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бардаль А.Б. Спрос на услуги транспортного комплекса региона: экономические факторы грузовых перевозок // Вестник ТОГУ. 2021. № 4 (63). С. 129–138.
2. ГОСТ Р 51005-96. Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества. М.: Госстандарт, 1996. 11 с.
3. Искандеров Ю.М., Свистунова А.С., Чумак А.С. Системный анализ показателей качества комплексных логистических технологий при доставке грузов

// Системный анализ в проектировании и управлении: сборник научных трудов XXIII Международной научно-практической конференции, 10–11 июня 2019 года: в 3 ч. СПб.: Политех-Пресс, 2019. Ч. 3. С. 251–262.

4. Капелюк З.А., Попова Я.В. Показатели качества транспортных услуг для оценки качества обслуживания населения // Научные исследования и разработки. Экономика. 2023. Т. 11. № 1. С. 54–60.

5. Корнева М.А. Роль управления качеством в организации мультимодальных перевозок // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2019. № 5-1. С. 85–87.

6. Малецкая М.Б., Холмовский С.Г. Рынок транспортно-логистических услуг и параметры качества транспортного обслуживания // Baikal Research Journal. 2023. Т. 14. № 3. С. 992–1002.

7. Рогова Е.В. Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний: автореф. на соиск. ученой степ. канд. экон. наук: 08.00.05. М., 2017. 24 с.

8. Юсупова О.А. Потребительская оценка качества транспортных услуг // Экономика железных дорог. 2020. № 2. С. 35–44.

9. Юсупова О.А., Гасоян А.В. Качество транспортного обслуживания при перевозке сборных грузов // Транспорт: наука, техника, управление. Научный информационный сборник. 2020. № 4. С. 45–51.

УДК 338.46:656.025.2

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ ПАССАЖИРСКИХ УСЛУГ

*Скворцова Мария Александровна,*

*магистрант,*

*e-mail: masha69\_94@mail.ru*

*Гараникова Лидия Федоровна,*

*кандидат экономических наук, доцент,*

*e-mail: emp@tstu.tver.ru*

*Тверской государственный технический университет,*

*г. Тверь, Россия*

© Скворцова М.А., Гараникова Л.Ф., 2024

**Аннотация:** проанализировано качество транспортных пассажирских услуг, оказываемых перевозчиками, использующими для доставки людей автобусы. Указано, что набор показателей этого качества устанавливается в стандартах, а также в отраслевых методиках оценки. Отмечены необходимость актуализации действующих стандартов и трудность практической реализации отраслевой методики. Представлены рекомендации, реализация которых будет способствовать совершенствованию оценки качества транспортного обслуживания согласно документу «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года».

**Ключевые слова:** качество, пассажирские перевозки, транспортная услуга, общественный транспорт.