

Макашина Евгения Валентиновна, соискатель МГА им. адмирала Ф.Ф. Ушакова, e-mail: makashinaevg@mail.ru.

КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННЫХ УСЛУГ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОМПАНИИ

(рецензирована)

В статье рассмотрены показатели качества транспортно-экспедиционных услуг, выявлены проблемы, связанные с их предоставлением, определены факторы, влияющие на их качество, предложены процедуры, способствующие оптимизации экспедиционной деятельности. Обосновано, что способность транспортно-экспедиционных компаний качественно реализовывать услуги оказывает влияние на повышение их конкурентоспособности. В качестве важного фактора, влияющего на уровень услуг, выделена корпоративная культура, определена её специфика, доказана необходимость её развития.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционные услуги, показатели, качество, конкурентоспособность, корпоративная культура.

Makashina Eugenia Valentinovna, seeker of admiral F.F. Ushakov, e-mail: makashinaevg@mail.ru.

QUALITY OF FORWARDING SERVICES AS THE CONDITION OF INCREASE OF THE COMPANY COMPETITIVENESS

(reviewed)

In the article indicators of quality of forwarding services have been considered, the problems connected with their granting have been revealed, the factors influencing their quality have been defined, the procedures promoting optimization of forwarding activity have been offered. It is proved that the ability of the forwarding companies to render services at a high level increases their competitiveness. As the important factor influencing, The corporate culture is has been proved to influence the level of services, and the necessity of its development has been proved.

Key words: forwarding services, indicators, quality, competitiveness, corporate culture.

В современной России идёт реформирование всей транспортной отрасли, в том числе и системы транспортно-экспедиционного обслуживания. Отечественный рынок транспортных услуг развивается под действием глобальных тенденций, одной из которых является интеграция национальных транспортных систем в общемировую.

Важным условием повышения конкурентоспособности компании является предоставление услуг высокого качества. Проблема обеспечения качества перевозок не является новой, но эффективное управление им требует оптимизации деятельности транспортно-экспедиционных компаний. Для оценки качества услуг транспортно-экспедиционных компаний разные исследователи опираются на определенные стандарты обслуживания, которые могут быть и индивидуальными для каждой конкретной компании, и определяться в зависимости от стратегических и оперативных целей, соответствуя техническим, организационным и другими возможностям компании.

Категория «качество» – это одна из сложнейших категорий. Её интерпретация предполагает определение перечня свойств и признаков, позволяющих судить об услуге или товаре.

По мнению многих ученых и практиков под управлением качеством продукции понимается постоянный, планомерный процесс воздействия на всех уровнях на условия, которые обеспечивают не только создание продукции или услуги оптимального качества, но и полноценное их использование [1; 2; 5].

К основным функциям в управлении качеством разные авторы относят: контроль, учет и отчетность, анализ изменения, правовое обеспечение управления, информационное обеспечение системы управления и др.

Проблема повышения качества имеет не только теоретическое, но и важное практическое значение. Относится она и к вопросу транспортных услуг. Глобализация и интеграция экономики,

расширение границ деятельности отечественных транспортно-экспедиционных компаний предполагают внедрение рекомендаций и национальных, и международных стандартов в целях повышения качества перевозок грузов.

Мы опираемся на правила транспортно-экспедиционной деятельности, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации №554 от 8 сентября 2006 г., согласно которым качество оказываемых экспедитором транспортно-экспедиционных услуг должно отвечать требованиям национальных стандартов Российской Федерации, нормативных правовых актов в области транспортно-экспедиционной деятельности, а также условиям договора транспортной экспедиции [3].

По оценкам экспертам, в настоящее время транспортный сервис в России не соответствует международным требованиям по качеству обслуживания. Уровень развития транспортно-экспедиционной отрасли, качество предоставляемых услуг, конкурентоспособность российских компаний и их финансовая состоятельность очень отстают от среднемировых показателей, а это, в свою очередь, приводит к значительным финансовым потерям и отрицательно сказывается на имидже российской транспортной системы в целом.

Отечественные транспортные организации, осуществляющие перевозки грузов, сталкиваются с определёнными трудностями в новых экономических условиях. Анализ деятельности транспортно-экспедиционных компаний позволил выявить проблемы, решение которых может повлиять на качество предоставляемых ими услуг: несовершенное взаимодействие экспедитора с клиентом; отсутствие скоординированных действий между отдельными подразделениями транспортно-экспедиционной компании; отсутствие или лимит места для хранения грузов; ограниченность транспортных средств, необходимость сотрудничества с другими транспортными компаниями; отсутствие желания экспедиторов работать с перевозками, предполагающими решение сложных проблем; несвоевременное информирование о местоположении и состоянии судна и перевозимого груза; слабое знание английского языка контингентом транспортно-экспедиционных компаний; зависимость от внешнего сюрвейера; игнорирование опыта развития иностранных транспортно-экспедиционных компаний; проблемы, связанные с таможенным оформлением; частое изменение нормативных актов и отсутствие этих знаний у экспедиторов; сложности с оформлением транзитных грузов; завышенные ставки по сравнению с аналогичными компаниями; нехватка оборудования (контейнеров) и транспортных средств; необходимость сотрудничества со страховой компанией из-за отсутствия собственного страхового отдела; недостаточное знание международного морского права; отсутствие системы подготовки и переподготовки персонала и др. [4].

Для решения указанных проблем и повышения качества транспортно-экспедиционных услуг, нам видится целесообразно выполнить следующие процедуры:

- 1) определить потребности клиента в услуге или услугах (запрос информации; её обработка; поиск оптимального решения; коммерческое предложение);
- 2) подобрать и оценить альтернативы возможных вариантов предоставляемой услуги (предоставление вариантов с полным расчётом);
- 3) проанализировать и оценить качество предоставляемой услуги (соответствие услуги; время выполнения заказа; уровень сервиса);
- 4) разработать и внедрить мероприятия, позволяющие повысить качество и эффективность предоставляемой услуги, а также сформировать алгоритм их прохождения (контроль качества обслуживания клиентов компании и выдача рекомендаций по его улучшению).

Усилия по развитию транспортно-экспедиционной деятельности в России должны быть направлены на повышение их качества. В этой связи своевременная идентификация проблем управления качеством транспортно-экспедиционных услуг выступает важным этапом оптимизации экспедиционной деятельности.

Уровень качества транспортно-экспедиционных услуг показал, что характерной чертой деятельности исследуемой компании является широкий их диапазон. Именно уровень качества транспортно-экспедиционных услуг оказывает значительное влияние на конкурентоспособность компании. Поэтому представляется необходимым его учёт при принятии решений об улучшении конкурентного положения компании.

К внешним факторам, снижающим конкурентоспособность транспортно-экспедиционных компаний, относят несовершенное национальное законодательство, регулирующее транспортно-экспедиционную деятельность, возраст и недостаточную техническую оснащённость национального флота, низкий уровень маркетинговой деятельности и использования производственного и кадрового потенциала.

На низкую конкурентоспособность влияют также и следующие внутренние факторы: несовершенное взаимодействие с клиентом; отсутствие задачи оптимизированного обслуживания клиентов; низкий уровень культуры общения; слабое знание английского языка; слабое знание тенденций развития иностранных компаний; большая текучесть кадров; задержка в оформлении таможенных документов и др. Учёт этих факторов и поиск решения указанных проблем позволит найти способы совершенствования деятельности компании, выражающиеся в определении и мониторинге качества услуг и на основе полученной информации, в разработке рекомендаций, позволяющих повысить качество предоставляемых транспортно-экспедиционных услуг, а значит и конкурентоспособность компании.

Проблема обеспечения качества перевозок не является новой. Среди исследователей, занимающихся проблемой повышения качества перевозок и грузов водным транспортом, выделим таких как Е.В. Бабкин, А.В. Болдырев, А.В. Макаренков, И.В. Мальцева и др. Эффективное управление качеством перевозок невозможно без чёткого представления процесса создания транспортной продукции, без знания её свойств и учёта показателей качества. Рассматривая качество транспортных услуг, исследователи обращают внимание и на необходимость учёта следующих особенностей: услуга не может накапливаться; качество услуги – это качество самого процесса труда; услуга представляет собой конкретную потребительную стоимость только в определенное время и на определенном направлении, что ограничивает возможность ее замены на рынке; услуги детерминируются колебаниями спроса; предложение услуг менее надежно с технологической точки зрения (влияние метеорологических и климатических условий); создание дополнительных услуг сопровождается увеличением цены.

В условиях рынка качество определяется как тот уровень потребительских свойств и надежности услуги, который нужен потребителю и, который производители способны обеспечить по приемлемой цене.

Для оценки транспортной работы в разных странах используют разные показатели качества перевозок. Среди главных обычно выделяют: продолжительность перевозки; своевременность доставки; уровень транспортно-экспедиционного обслуживания; контроль над продвижением груза; частота обслуживания; риск потери или повреждения грузов; квалификация персонала; информационное обслуживание; сохранность грузов; тарифы и др. Рассмотрим перечисленные показатели подробнее.

Продолжительность перевозки выступает одним из главных показателей. Особое значение этот показатель имеет, когда речь идёт о скоропортящихся продуктах.

Своевременность доставки как показатель качества, особенно важна для предприятий, работающих, например, на основе специализации производства, нуждающихся в гарантированной доставке грузов (сырья, комплектующих изделий и т.п.) к строго определенному сроку.

Уровень транспортно-экспедиционного обслуживания грузовладельцев, как показатель качества, предполагает полный комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания: транспортных, экспедиционных, складских, вспомогательных услуг.

Такой показатель качества как контроль над продвижением груза является с одной стороны важным для клиента, но с другой стороны он сложно выполним для экспедитора и часто связан с проблемами, независимыми от экспедитора (например, ожидание судна, решение портовых вопросов и др.).

Качество перевозок грузов детерминируется частотой использования грузовладельцами транспорта и может быть оценено объемом реализации потребительной стоимости его продукции со стороны грузовладельцев, для которых она и будет услугой.

Такой показатель как риск потери или повреждения грузов обычно оговаривается транспортными документами, стандартами, техническими условиями и правилами перевозок.

Следующий показатель – информационное обслуживание – предполагает предоставление клиенту информации по ставкам, по работе структурных подразделений порта, по местонахождению груза и др.

Сохранность грузов важна для всех предприятий любых отраслей, т.к. сохранение потребительских свойств товаров всегда является неременным условием двустороннего договора перевозки, заключаемого между перевозчиком и грузоотправителем в пользу третьего лица – грузополучателя.

Тарифы также выступают важным показателем качества транспортной услуги. Действующая система регулирования транспортных грузовых тарифов нуждается не только в разработке практических методов регулирования с учетом условий работы отдельных видов транспорта на конкретных рынках, но и в сохранении контроля над их уровнем со стороны государства.

Поскольку продукция транспорта имеет стоимость и потребительную стоимость, одной из важных задач коммерческих работников является сохранение потребительной стоимости товаров заключенной в грузах, а также минимальное (для клиента) повышение цены при доставке к месту потребления.

Отклонение от любого из названных показателей качества перевозок приводит к потерям, к снижению конкурентоспособности и отдельной компании, и всей системы в целом.

Проблема обеспечения качества перевозок грузов зависит от труда персонала и от уровня их отношений. Развитие научных исследований в этом направлении обнаружило многогранность данного феномена. Это определило необходимость осознания того, что процессы управления качеством образования требуют целостного междисциплинарного изучения с учетом факторов, касающихся как собственно управления, так и его социокультурной основы. Такой основой может выступать корпоративная культура.

Известно, что корпоративная культура выступает внутренним источником экономического роста организации, источником эффективности производственной системы, обуславливая изменение соотношения между объемом производства и измеряемыми затратами. Развитие и управление корпоративной культурой как основой системы качества транспортно-экспедиционных услуг должно быть комплексным. Следует отметить, что корпоративная культура в транспортной организации имеет свою специфику. Это связано с тем, что компания в основном работает с иностранными клиентами, и это накладывает дополнительные трудности при её формировании и развитии.

К основным чертам корпоративной культуры в целом и, присущим транспортно-экспедиторской компании, в частности, мы можем отнести:

- систематизацию основных ценностей и представлений о транспортно-экспедиторской компании и труде в отрасли торгового судоходства;
- принятие ее идей, основанных на морских традициях и обычаях, принятых в морской отрасли бездоказательно на основании веры;
- определение общих моделей и правил поведения, соответствующих стандартам международного ведения бизнеса;
- формирование доброжелательного, климата в коллективе;
- формирование высокого уровня этики деловых отношений.

Возможность поддержания корпоративной культуры на необходимом уровне зависит от действий высшего руководства, его реакции на критические ситуации и организационные кризисы и др.

Развитие кадрового потенциала в транспортно-экспедиторской компании должно включать: планирование и маркетинг персонала; подбор и расстановку кадров; прогнозирование, планирование развития персонала с учетом международной деятельности компании; информационное и технико-технологическое обеспечение системы; организацию обучения, развитие культуры иноязычной деловой переписки. Выполнение этих требований позволит значительно улучшить кадровый потенциал компании, а, следовательно, повысить и уровень её корпоративной культуры.

Рассматривая развитие корпоративной культуры как основу управления качеством транспортно-экспедиционных услуг и, учитывая специфические черты компании и её функции, мы выделили условия её становления:

- организационно-диагностические, направленные на осознание текущего состояния организации и определения её перспектив;
- содержательные, обеспечивающие принятие корпоративной культуры;
- технологические (методы и формы, обеспечивающие активное включение субъектов организации в пространство корпоративной культуры).

Создание и внедрение указанных условий развития корпоративной культуры, позволит не только диагностировать текущее состояние корпоративной культуры, но и способствовать её развитию, что, в конечном счёте, ведёт к совершенствованию качества предоставляемых транспортно-экспедиционных услуг, повышению конкурентоспособности транспортно-экспедиционной компании.

Литература:

1. Бабкин Е.В. Управление качеством и конкурентоспособностью продукции (услуг) водного транспорта: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / Бабкин Евгений Васильевич. СПб., 2006. 307 с.
2. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: АМИ, 1998. 354 с.
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>.

4. Макашина Е.В., Тимченко Т.Н. Экспедирование: учеб. пособие. Новороссийск: МГА, 2010. 96 с.
5. Мальцева М.В. Управление качеством транспортно-экспедиционного обслуживания внешнеторговых перевозок: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Мальцева Мария Валерьевна. М., 2007. 21 с.

References:

1. Babkin E.V. *Quality management and competitiveness of products (services) of water transport: dis. ... Dr. Econ. Science: 08.00.05 / Babkin Evgeny Vasiljevich. SPb., 2006. 307 p.*
2. Glichev A.V. *Fundamentals of quality control. M.: AMI, 1998. 354 p.*
3. *Consultant Plus [electronic resource]. URL: <http://www.consultant.ru>.*
4. Makashina E.V., Timchenko T.N. *Freight: a textbook. Novorossiysk: MGA, 2010. 96 p.*
5. Maltseva M.V. *Management of forwarding service trade traffic quality: Abstract. Dis. ... cand. Econ. Science: 08.00.05 / Maria V. Maltsev. M., 2007. 21 p.*