

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ

В сучасних умовах зростає роль впливу рівня якості транспортно-експедиторських компаній на їх успішну діяльність та конкурентоспроможність. Послуги транспортно-експедиторських компаній полегшують роботу вантажовідправників в частині організації доставки продукції і дозволяють обрати раціональний спосіб і маршрут транспортування. Забезпечення належного рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування можливе завдяки впровадженню ефективної системи управління якістю. Таким чином успіх діяльності транспортно-логістичних компаній залежить від рівня якості її послуг. Для визначення рівня якості послуг транспортно-експедиторських компаній необхідно провести оцінку, яка включає ряд етапів та певні критерії і показники.

При оцінці якості послуг транспортно-логістичних компаній необхідно враховувати такі особливості:

1) якість повинна оцінюватися в термінах задоволеності споживачів (показники якості повинні бути в першу чергу підпорядковані вимогам клієнтури і максимально можливо враховувати її інтереси);

2) якість повинна оцінюватися окремо для різних груп споживачів (для різних груп споживачів ступінь важливості окремих характеристик послуги може сильно відрізнятися, тому зведення сукупності показників якості в одне кількісне значення призводить до формування недостатньо інформативних моделей якості);

3) при оцінці якості послуг транспортно-логістичних компаній необхідно визначати ступінь задоволення вимог споживачів, тобто розраховувати рівень якості (при оцінці якості послуг транспортно-логістичних компаній необхідно оцінювати ступінь відповідності послуг вимогам клієнтури, що дозволить стежити за наближенням рівня якості до еталону, відповідному вимогам клієнтури);

4) оцінку якості послуг транспортно-логістичних компаній необхідно проводити регулярно (у споживачів можуть змінюватися потреби і очікування, що веде до необхідності регулярної переоцінки якості з метою підтримки його рівня);

5) при оцінці рівня якості ТЕО необхідне встановлення узагальненого комплексного показника якості (необхідного для об'єктивної узагальнюючої оцінки конкурентних можливостей організації, а також для оцінки ефективності заходів з підвищення якості шляхом зіставлення одержуваного комплексного показника якості).

Рівень якості послуг транспортно-експедиторських компаній або рівень обслуговування включає створення системи процесів, спрямованих на надання послуг конкретним замовникам, супровід процесу надання послуги, взаємодія із замовником і його представниками і т.п. На цьому рівні ключовими факторами є якість виконання постачальником обумовлених вимог та умов, а також компетентність і ввічливість персоналу постачальника послуги по відношенню до замовника. Можна виділити базовий та додатковий рівень обслуговування.

Базовий рівень обслуговування транспортно-експедиторської компанії – це той мінімальний рівень транспортно-експедиторського обслуговування, що надається всім споживачам. Послуги з доданою вартістю представляють собою унікальні чи особливі дії, які здійснюються фірмами поодиночці або спільно заради підвищення своєї продуктивності та ефективності і які в силу цього сприяють зміцненню договірних відносин. Всі споживачі обслуговуються на певному однаковому рівні, що дозволяє завоювати і зберегти загальну споживчу лояльність. Доступність обслуговування має на увазі наявність запасів в потрібному для споживачів місці, можливість персоналу допомогти клієнту, швидкість здійснення послуг, доречність часу виконання послуги для клієнта. Підтримка високого ступеня доступності запасів вимагає ретельного планування, а не просто розподілу запасів по складах на основі прогнозів обсягу продажів. Для цього необхідні інтеграція всіх ресурсів логістики і чітка націленість на конкретні параметри доступності для конкретних споживачів [2, 4].

На додатковий рівень обслуговування може претендувати клієнт, який відповідає певним вимогам, наприклад, якщо він готовий закуповувати відповідні обсяги продукції, гарантує відмову від використання послуг конкурентів і т.д. Підвищені рівні якості повинні визначатися такими критеріями, як можливість термінової відправки вантажу, можливість прискореної доставки вантажу, комплексне обслуговування (надання всіх основних і додаткових послуг за єдиним договором), можливість надання бонусних (безкоштовних або зі знижкою) додаткових послуг з метою залучення додаткових обсягів перевезень.

Максимально високий рівень якості транспортно-експедиторських послуг може бути досягнутий тільки за пропозиції замовникам комплексу послуг. Іншими словами, логістичний провайдер не тільки організовує перевезення вантажу, але і готовий виконати масу різноманітних супутніх послуг: комплектування та збереження вантажів, документальне оформлення перевезення, розрахунки з перевізниками та провайдерами інших видів послуг, здійснення інформаційного забезпечення/супроводження перевезення. А в разі виконання міжнародного перевезення можуть додатися ще і послуги з митного оформлення вантажів. В умовах ринку обслуговування з більш широким асортиментом пропонованих послуг, ніж це необхідно споживачу, останньому цей комплекс послуг обходиться дорожче [3, 5, 6], тому необхідно чітко розуміти, що ніяка послуга не може бути нав'язана споживачу.

Для оцінки якості послуг транспортно-експедиторських компаній необхідно виходячи з запропонованих критеріїв сформулювати та розрахувати показники оцінки якості, які представляються в ієрархічній структурі, що в повній мірі повинна відповідати специфікації бізнесу транспортно-експедиторських компаній і характеризувати усі аспекти їх фінансово-виробничої діяльності.

При оцінці рівня якості послуг транспортно-експедиторських компаній необхідне встановлення узагальненого комплексного показника якості. Це потрібно для об'єктивної узагальнюючої оцінки конкурентних можливостей

організації, а також для оцінки ефективності заходів з підвищення якості шляхом зіставлення одержуваного комплексного показника якості. Комплексний показник якості послуг – це показник, що характеризує декілька її властивостей.

Розрахунок інтегрального показника якості послуг транспортно-експедиторських послуг надає можливість оцінити рівень обслуговування компанії та визначити, що відбулося протягом розглянутого періоду, - його поліпшення чи погіршення.

Оцінка якості транспортно-експедиторських послуг надає можливість оцінити рівень обслуговування компанії та розробити систему заходів, спрямованих на підвищення якості послуг транспортно-експедиторських компаній.

Література

1. Беспалова Р. Підвищення якості транспортно-експедиторських послуг / Р. Беспалова: Стаття [електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.iteam.ru/publications/logistics/section_73/article_3509/

2. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія / Г.Ю. Кучерук – К.: ДЕДУТ, 2011. – 208 с.

3. Майорова І.О. Проблеми ефективності управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування / І.О. Майорова, О.С. Нечепуренко // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. - 2014. - Вип. 4. - С. 92-110. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2014_4_9

4. Матвієнко М.В., Щербина В.В., Бондаренко В.І. Управління якістю послуг транспортно-логістичних компаній // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. - 2017. - Вип. 3. - С. 131-146. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2017_3_11

5. Москвиченко И.М., Стадник В.Г. Управление качеством транспортно -экспедиторского предприятия // Економічні інновації: Зб. наук. праць. – Одеса: ШПРЕЕД НАН України, 2011. – Вип. 46. – С. 289 -294.

6. Стадник В.Г. Проблеми формування та управління якістю обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях / В.Г. Стадник, А.Г. Пятих // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. - 2017. - Вип. 1(2). - С. 30-35. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2017_1\(2\)_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2017_1(2)_8).