

АКТУАЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ МЕХАНИЗМОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

КОРСАКОВ ВЯЧЕСЛАВ ВАЛЕРЬЕВИЧ

доцент кафедры «Экономика и управление» Новосибирского технологического института (филиала) ФГБОУ ВО «Российский государственный университет им. А.Н.Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)», Новосибирск, Россия
Email: vslksk@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена проблемам качества предоставляемых услуг на транспортных предприятиях России. Рассмотрены вопросы разработки эффективных механизмов экономического стимулирования повышения качества оказываемых услуг.

Ключевые слова: транспортная услуга, транспорт, транспортное предприятие, качество, качество услуг, качество транспортных услуг, система качества услуг, стимулирование, система стимулирования

PROBLEMS OF APPLICATION OF EFFICIENT MECHANISMS OF IMPROVING THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES

VYACHESLAV KORSAKOV

Associate Professor of the Department of Economics and Management of the Novosibirsk Technological Institute (branch) FGBOU VO «Russian State University. A. Kosygin (Technologies, Design, Art)», Novosibirsk, Russia
Email: vslksk@mail.ru

ABSTRACT

The article is devoted to the problems of the quality of the provided services at Russian transport enterprises. The questions of development of effective mechanisms of economic stimulation of improvement of quality of rendered services are considered.

Keywords: Transport service, transport, transport enterprise, quality, quality of services, quality of transport services, quality system of services, incentives, incentive system

С развитием рынка и ростом конкуренции на нём, решающим фактором при выборе транспортной компании является качество оказываемых ею услуг.

Для того чтобы в полной мере иметь возможность удовлетворить требованиям клиентов, необходимо постоянно изучать их запросы, анализировать конкурентную среду, осуществлять и реализовать стратегию обслуживания потребителей.

В настоящее время для российских предприятий актуальным является вопрос разработки механизма экономического стимулирования повышения качества транспортных услуг. Помимо количественных аспектов работы транспортных предприятий в России важное внимание нужно уделять качеству и сервису.

В современных условиях хозяйствования транспортных предприятий в понятие услуга необходимо включать уровень качества сопровождающего осуществление услуги.

Транспортная услуга – это деятельность по перемещению грузов или пассажиров в пространстве, по удовлетворению потребностей лиц заинтересованных в этом.

В силу того, что транспорт, являясь сферой материального производства, не производит вещественной продукции как таковой, транспортная услуга имеет ряд специфических особенностей:

1. Транспортная услуга является продолжением процесса производства в сфере обращения;

процесс производства заканчивается в момент передачи продукции ее потребителю. Сама по себе транспортная услуга существовать не может, она обязательно обеспечивает коммерческую деятельность нетранспортных предприятий.

2. Услуга не может существовать вне процесса ее производства, а значит, нельзя сформировать запасы услуги.

3. Предоставление услуги – это продажа процесса труда, а значит, качество услуги – это качество ее выполнения, т. е. качество труда.

4. Потребительная стоимость услуги возникает при строгом соблюдении временных ограничений, направления движения товара и других условий, что сужает возможность ее конкурентной замены.

5. Спрос на услуги подвержен резким колебаниям в зависимости от временных и пространственных параметров, транспорт не имеет ресурсов, позволяющих сглаживать неравномерности спроса [].

В целом система качества услуг (система показателей качества) включает в себя специфический набор специальных показателей качества:

1. Качество материальных элементов, используемых при оказании услуги.

2. Безопасность, т.е. гарантирование того, что предлагаемая услуга не причинит вреда жизни и здоровью клиенту, будет безвредна для окружающей среды.

3. Своевременность – обеспечение предоставления услуги строго в нужное клиенту время и т.п.

4. Полнота – предоставление клиенту услуги в полном объеме.

5. Социально-психологический показатель, определяющий вежливость по отношению к клиенту, его комфортность, т.е. гибкость и предусмотрительность сотрудников, степень гармоничной увязки с оперативными запросами и пожеланиями клиентов.

6. Доступность – возможность клиентов без дополнительных проблем воспользоваться предлагаемой ему фирмой услугой.

7. Коммуникабельность – обеспечиваемая фирмой, предоставляющей услуги, возможность простых и оперативных информационных и материальных обменов.

В настоящее время для российских предприятий актуальным является вопрос разработки эффективных механизмов экономического стимулирования повышения качества оказываемых услуг. Подобное связано с целыми комплексом проблем социально-экономического характера. Прежде всего, вступление России во Всемирную торговую организацию создает более благоприятные условия для освоения отечественных рынков зарубежными перевозчиками.

В сложившихся условиях, иностранные компании, которые имеют значительно больший потенциал конкурентоспособности, обусловленный наличием современных производственных

технологий и техники, высококвалифицированной рабочей силы, эффективной инфраструктуры, с большой долей вероятности не оставят для отечественных транспортных предприятий шансов рыночную конкурентную борьбу.

В практике российских транспортных компаний мало внимания уделяется качеству транспортных услуг. Это объясняется несколькими факторами:

1. Фирма перевозчик является монополистом или работает на олигополистическом рынке. При этом, нет необходимости заботится о качестве предоставляемых услуг, возможен сговор продавцов услуг. (РЖД, водный и воздушный транспорт по отдельным направлениям, трубопроводный транспорт).

2. Недостаточно средств для внедрения систем менеджмента качества в малых предприятиях (автотранспортные предприятия, водный транспорт).

3. Изношенность основных фондов транспортных предприятий не позволяет обеспечивать высокое качество транспортных услуг (водный и морской транспорт, автотранспорт).

4. Рост налоговой нагрузки для некоторых транспортных предприятий: внедрение системы «Платон» для автотранспорта, заградительные таможенные пошлины при покупке основных фондов за рубежом, рост акцизов на топливо и т.д.

Стандарт ISO 9000:2000 определяет систему

качества как «совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления административного управления качеством. 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 сертификационным органом, то потребитель услуг получает максимальную гарантию того, что его запросы будут удовлетворены.

В целом, основными направлениями повышении качества на транспорте будет реализация целого ряда мероприятий:

1. Технические: – омоложение основных производственных

фондов, инвестиции в подвижной состав.

2. Экономические: – совершенствование стимулирования за качество и эффективность предоставляемых транспортных услуг, совершенствование эффективности использования основных фондов, развитие рынка транспортных услуг.

3. Правовые: – совершенствование государственного регулирования транспортной деятельности, сертификация и лицензирования транспортных услуг.

4. Организационные: – совершенствование и оптимизация структуры подвижного состава с учетом оказываемых видов транспортных услуг, совершенствование диспетчерского регулирования работы подвижного состава на линии на основе внедрения компьютерных технологий и навигационных систем.

5. Социальные: – улучшение условий труда и отдыха работникам транспорта, повышение уровня квалификации работников.

Система стимулирования на предприятии должна четко определять свои цели, устанавливать виды стимулирования в соответствии с достижаемыми результатами, определять систему оценки, период и сроки выплат вознаграждения.

Любые виды стимулирования должны быть целевыми и гласными, потому что ожидать от сотрудников улучшения эффективности и качества выполняемой работы можно только тогда, когда они

знают, что их труд оплачивается справедливо.

Система стимулирования должна соответствовать принципу: оплата должна соответствовать труду.

Говоря о системе стимулирования наемных работников, необходимо выделить основные требования к ней. К таковым можно отнести:

1) ясность и конкретность системы стимулирования в целом, положений о заработной плате и дополнительных выплатах;

2) четкое изложение трудовых обязанностей работника;

3) создание системы объективной оценки работников и исключение субъективности в оценке;

4) зависимость размера заработной платы от сложности и ответственности работы;

5) возможность неограниченного роста заработной платы с ростом индивидуальных результатов работника;

6) учет в оплате труда уровня значимости тех или иных работ для предприятия;

7) равная оплата работников с одинаковой сложностью и ответственностью выполняемых работ в различных подразделениях предприятия (относится к базовой оплате без учета дополнительных выплат по результатам).

Таким образом, при создании системы стимулирования необходимо учитывать весь комплекс вопросов, включая и государственное регулирование размера оплаты труда.

Таким образом, успешная реализация системы стимулирования позволит повысить качество транспортных услуг, тем самым, увеличив конкурентоспособность российских перевозчиков; обеспечить надлежащий уровень безопасности перевозок грузов и пассажиров, улучшить экологическую составляющую перевозок.

ЛИТЕРАТУРА

1. Васин, С.Г. Управление качеством. всеобщий подход. учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 404 с.
2. Горбашко, Е.А. Управление качеством 2-е изд., испр. и доп. учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 450 с.
3. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебник // Инфра-М. – 2015г. – 695с.
4. Троянова Е.Н. Методика оценки эффективности деятельности предприятия с учетом рыночной ситуации [Текст] / Е.Н. Троянова // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 2 (31). С. 148-153.

REFERENCES

1. Vasin, S.G. Quality control. universal approach. textbook for undergraduate and graduate students / S.G. Vasin. - Lyubertsy: Yurayt, 2016. - 404 p.
2. Gorbashko, E.A. Quality management 2 nd ed., Corrected. and additional. textbook for undergraduate / E.A. Gorbashko. - Lyubertsy: Yurayt, 2016. - 450 p.
3. Kibarov A.Ya. Human resource management: a textbook // Infra-M. - 2015g. - 695p.
4. Troyanova E.N. Technique of an estimation of efficiency of activity of the enterprise taking into account a market situation [Text] / E.H. Troyanova // Business. Education. Right. Bulletin of the Volgograd Institute of Business. 2015. № 2 (31). Pp. 148-153.