

Комплексная оценка качества транспортного обслуживания может осуществляться по следующим критериям:

- скорость или срок доставки;
- сохранность перевозимого груза;
- полнота удовлетворения спроса на перевозки;
- регулярность или ритмичность перевозки;
- комплексность транспортного обслуживания;
- транспортная обеспеченность территории;
- доступность пользователей; безопасность перевозки;
- экологичность транспорта.

В совершенствовании уровня качества доставки грузов заинтересованы как потребители транспортных услуг, так и компании, осуществляющие эти услуги. Для того чтобы обеспечивать высокое качество услуг, необходимо выяснить каковы требования клиента, предъявляемые к доставке груза. Поэтому необходимо постоянно отслеживать изменения в требованиях потребителей, а также необходим постоянный мониторинг изменяющихся рыночных факторов.

Одной из компаний, оказывающих транспортное обслуживание, является компания «Деловые линии». Это группа компаний, объединяющая Деловые линии, ДЛ-Транс и ДЛ-Контакт. Работая с более чем 1000 населенными пунктами России, компания обеспечивает бесперебойную доставку грузов, как на собственные склады, так и на склады своих клиентов, что позволяет заказчику наиболее точно рассчитать свои финансово-временные затраты.

Рассмотрение деятельности обособленного структурного подразделения (ОСП) Иркутска, транспортно-экспедиционной компании «Деловые линии», можно выделить следующие проблемы.

1. Сохранность груза в процессе перевозки. Для клиентов, пользующихся услугами транспортно-экспедиционных компаний, помимо цен на услуги и сроки доставки, важным критерием является сохранность груза в процессе перевозки. К сожалению, на складе ОСП Иркутска нередко возникают ситуации, когда в процессе перевозки происходит повреждение груза. Причинами возникновения данной проблемы могут быть:

- не достаточно качественно произведенные погрузо-разгрузочные работы;
- неверное распределение груза при погрузке межтерминальной машины;
- отсутствие упаковки груза;
- форс-мажорные обстоятельства.

На возникновение форс-мажорных обстоятельств повлиять невозможно, поэтому для повышения лояльности клиентов существует страхование груза, обеспечивающее возмещения при повреждении или утрате при форс-мажорных обстоятельствах. Некачественно произведенные погрузо-разгрузочные работы, не верное распределение груза при погрузке межтерминальных машин, а также, отсутствие упаковки относится к недостаточно качественной работе склада. И это уже внутренняя недоработка в деятельности компании.

Для повышения качества работы направленное на сохранность перевозимого груза, можно выделить следующие направления, требующие доработки.

Проводить обучение новых сотрудников склада, делая акцент на правила погрузо-разгрузочных работ. Необходимо проводить более качественную проверку сотрудников склада на знания внутренних приказов и инструкций, регламентирующих их деятельность. А также вести более четкий контроль их исполнения.

Бригадирам смен, необходимо вести четкий контроль того как распределяется груз при погрузке межтерминальной машины, с обязательным учетом характеристик перевозимого груза, его габаритов и веса.

Приемосдатчикам, принимающим груз к перевозке, необходимо создать дополнительную мотивацию на предложения и продажу упаковки груза предлагаемого компанией, что позволит обеспечить дополнительную сохранность груза в процессе перевозки.

Следует расширять ассортимент предлагаемой упаковки. Например, к существующим видам упаковки, таким как паллетный борт, жесткая упаковка и мешок, можно предложить добавить полиэтиленовую воздушно-пузырьковую пленку. Данный вид упаковки можно применять если:

- груз особо хрупкий;
- имеет глянцевую поверхность, подверженную царапинам;
- содержит пустоты;
- нуждается в амортизации;
- требует дополнительной фиксации внутри упаковки.

Соблюдение данных условий поможет ОСП Иркутск повысить эффективность работы склада и обеспечить большую сохранность груза в процессе перевозки.

2. Недостаточная информативность online сервиса отслеживания движения груза.

Все чаще встречаются клиенты, которые при выборе перевозчика обращают внимание не только на тарифы и сроки доставки, но и на дополнительные услуги и сервисы, которые, помогают им быть информированными о состоянии отправки в реальном времени.

Учитывая пожелания клиентов на сайте транспортно-экспедиционной компании «Деловые Линии» существует сервис «личный кабинет». Данный сервис дает клиентам следующие возможности:

- отслеживание отправленного груза,
- хранение отчетной документации (приемные накладные, счета, акты),
- работа с актуальными данными,
- использование информации из истории транспортировок,
- организация перевозок от нескольких юридических лиц,
- интегрирование ресурса в вашу информационную систему.

Однако, несмотря на широкий перечень возможностей предоставляемых услугой «личный кабинет», один из сервисов требует небольшой доработки. А именно сервис «отслеживания отправного груза». Большинство клиентов, высказывая свое мнение об online сервисах компании, отмечают, что данный сер-

вис недостаточно информативен, и не помогает отслеживать груз в реальном времени.

Для решения данной проблемы необходимо произвести доработку данного сервиса, т.е. усовершенствовать программное обеспечение.

Транспортный состав компании оснащен спутниковой мониторинговой системой, которая позволяет отслеживать движение автотранспорта в реальном времени. Данная система важна для логистов, т.к. помимо информации о местонахождении транспортного средства с точной локацией на карте направления, она позволяет отслеживать скорость передвижения, отслеживать данные о потребляемом топливе и т.д.

Для усовершенствования программного обеспечения сервиса «отслеживания отправного груза» можно использовать спутниковую мониторинговую систему позволяющие отслеживать движения транспортных средств. В этом случае в отдел компьютерного обеспечения подается техническое задание на добавление в online сервис «отслеживание отправного груза» функции спутниковой мониторинговой системы, а именно функция позволяющей отслеживать движение транспортного средства, а для клиентов это будет возможность отслеживания своей отправки.

В сервис «личный кабинет» будет делаться привязка к номеру накладной, и при вводе данных клиент на открывшейся online карте, сможет видеть состояние своей отправки в реальном времени.

Подобная оптимизация данного сервиса, позволит повысить к нему интерес со стороны клиентов.

Логистика транспортной компании оказывает прямое влияние на критерии качества услуг: качество транспортного средства и качество поставки груза. Центральная роль логистики в качестве транспортных услуг заключается в «сквозном» сохранении качества на всех этапах деятельности компании.

### **Список использованной литературы**

1. Аникин Б. А. Логистика : учеб. пособие / Под ред. проф. Б. А. Аникина. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 220 с.
2. Алексеева М. А. Планирование деятельности фирмы / М. А. Алексеева. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 403 с.
3. Беляевский И. К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз : учеб. пособие / И. К. Беляевский. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 320 с.
4. Беспалов Р. С. Транспортная логистика. Новейшие технологии построения эффективной системы доставки / Р. С. Беспалов. – М. : Вершина, 2007. – 384 с.
5. Блинов Д. Требования к WMS, или как правильно оформить документацию./ Д. Блинов // Логистика. – 2012. – № 8. – С. 26–27.
6. Бродецкий Г. Оптимизация доставки груза с учетом рисков / Г. Бродецкий // Логистика. – 2013. – № 4. – С. 40–43.

7. Васильев М. Классификация складов: перегрузка / М. Васильев // Логистика. – 2013. – № 9. – С. 30–33.

### **Информация об авторе**

*Малецкая Марина Борисовна* – кандидат экономических наук, доцент, кафедра логистики и коммерции, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: rybakovskaya5@mail.ru.

### **Author**

*Maletskaya Marina Borisovna* – PhD in Economics, Associate Professor, Chair of logistic and commerce, Baikal State University, 11, Lenin Str., Irkutsk, 664003, e-mail: rybakovskaya5@mail.ru.

## ВОПРОСЫ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В статье рассматриваются качество транспортного обслуживания; влияние логистики транспортной компании на критерии качества оказываемых услуг; проблемы, возникающие в деятельности компании, оказывающей транспортное обслуживание. Предлагается улучшить качество транспортного обслуживания компании за счет расширения ассортимента упаковки при перевозке грузов, что приведет к повышению сохранности груза в пути. Усовершенствование программного обеспечения сервиса «отслеживания отправного груза» с использованием спутниковой мониторинговой системы, позволяющей отслеживать движения транспортных средств, оптимизирует данный сервис и позволит повысить к нему интерес со стороны клиентов.

*Ключевые слова:* Транспортное обслуживание; качество доставки груза; отслеживание движения груза; сохранность груза при перевозке.

М.В. Maletskaya

## PROBLEMS OF TRANSPORT SERVICE QUALITY FOR TRANSPORTATION AND EXPEDITION COMPANIES

The article considers the quality of transport services; the influence of the logistics of the transport company on the quality criteria of the services provided; problems arising in the activities of the company providing transport services. It is proposed to improve the quality of transportation services of the company by expanding the range of packaging for the transport, which will lead to an increase in the safety of goods on the road. Improvement of the software of the service «tracking of the starting cargo» using a satellite monitoring system that allows tracking traffic of vehicles, optimizes this service and will increase the interest to it from customers.

*Keywords:* Transport service; Quality of cargo delivery; Tracking the movement of cargo; safety of cargo during transportation

В современных условиях качество и уровень транспортного обслуживания в логистике выходит на первый план. Оно характеризуется не только экономичностью доставки, но и такими понятиями как регулярность перевозок, сохранность груза в пути и др. Повышение качества транспортного обслуживания предусматривает лучшее информирование клиента на этапе приема заказа на транспортные услуги, выбора маршрута доставки, как по территории страны, так и за ее пределами. Большое значение приобретают такие услуги как предоставление информации об ожидаемом времени прибытия груза, местонахождении транспортных и грузовых единиц в данный момент времени, прохождение таможенных процедур, оформление документов.