

УДК 338.47

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: ПОДХОДЫ И МЕТОДЫ
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
TRANSPORT SERVICES: APPROACHES AND METHODS FOR
QUALITY IMPROVEMENT

Станиславович Е.А.

Научный руководитель – Протасеня С.И., доцент, к.э.н. Гродненский
государственный университет имени Янки Купалы,

г. Гродно, Беларусь

stanislavovichkaterina7@gmail.com

Stanislavovich E.A.

Supervisor – Pratasenia, S., Candidate of Economic Sciences, Associate
Professor of the of the Yanka Kupala State University of Grodno, Grodno,
Belarus

*Аннотация. В статье рассматриваются факторы, методы и
подходы повышения качества транспортного обслуживания.*

*Abstract. The article discusses factors, methods and approaches to
improve the quality of transport service.*

*Ключевые слова: качество, обслуживание, транспорт, факторы,
методы, подходы.*

Key words: quality, service, transport, factors, methods, approaches.

Введение.

Большое значение для обеспечения функционирования экономики и реализации социально значимых услуг по перевозке пассажиров и грузов имеет транспорт. Его использование для удовлетворения этих запросов обобщенно называется транспортным обслуживанием. Транспортное обслуживание определяется как деятельность, связанная с процессом перемещения пассажиров и грузов в пространстве и во времени и предоставлением сопутствующих этой деятельности транспортных услуг. Экспедиционное обслуживание описывается как деятельность, направленная на обеспечение современной и качественной доставки груза потребителю и которая включает в себя подготовительно-заключительное обслуживание, складские работы и экспедиционные услуги. В связи с этим, качество можно охарактеризовать как совокупность основных и дополнительных уровней выполнения услуг по перевозке, предлагаемых клиенту по его желанию и за дополнительную плату [1].

Основная часть.

Качество транспортного обслуживания является одним из ключевых аспектов логистической деятельности. Оно определяется рядом факторов, которые влияют на удовлетворенность клиентов и эффективность логистических процессов.

Основными факторами, которые оказывают влияние на качество транспортного обслуживания, являются:

- надежность и доступность транспортных средств;
- скорость и эффективность доставки;
- качество обслуживания и коммуникация;
- безопасность и сохранность груза;
- стоимость транспортного обслуживания [2].

Эффект от повышения качества транспортного обслуживания складывается из двух частей:

- внутранспортный эффект, получаемый предприятием за счет устранения потерь, вызываемых некачественным транспортным обслуживанием;
- транспортный эффект, формируемый за счет получения повышенных плат при дифференциации тарифов по категориям качества перевозок.

Вторая часть эффекта зависит от выгод, получаемых предприятиями при устранении имеющихся у них потерь, т.е. эффект будет иметь место тогда, когда первая часть будет больше его второй части.

Однако для повышения качества транспортного обслуживания требуются дополнительные инвестиции в транспортный комплекс. Для улучшения регулярности транспортного обслуживания необходимо создать резерв транспортных средств в размере суточной нормы погрузки [3].

Для обеспечения скоростной доставки грузов железнодорожным транспортом необходимо иметь оперативный резерв и обменный парк вагонов в пунктах погрузки на предприятиях и в портах. Соответственно потребуются иметь и резерв локомотивов, а также развитие станционных путей для их размещения и соответствующих мощностей вагонного и локомотивного хозяйств. Кроме того, требуется развитие пропускной способности. Выполненные исследования показали, что окупаемость вышеперечисленных резервов составляет 1,5 года [4].

Для обеспечения гарантированной доставки грузов к заранее установленному времени резервов транспортных средств не

потребуется, но необходимо создание подкомплектовочных баз, находящихся в ведении транспортно-экспедиционных предприятий, которые будут обслуживаться как железнодорожным, так и автомобильным транспортом, а в ряде случаев и воздушным, речным и морским видами транспорта. Окупаемость создаваемых резервов составляет 3,5 года.

В целом средняя окупаемость инвестиций, направленных на повышение качества транспортного обслуживания, составляет 2,3 года [5].

Улучшение транспортного обслуживания является важной задачей для организаций, которые хотят повысить качество своих услуг и удовлетворенность клиентов. В настоящее время для этого используют различные методы и подходы.

Одним из способов улучшения транспортного обслуживания является *оптимизация маршрутов и расписаний*. Это процесс нахождения наиболее эффективных путей доставки грузов или пассажиров с учетом различных факторов, таких как расстояние, время, стоимость и доступность ресурсов. Данный способ позволяет сократить время доставки грузов и пассажиров, уменьшить затраты на топливо и ресурсы, а также повысить эффективность использования транспортных средств.

Существует несколько методов оптимизации маршрутов и расписаний, включая:

- методы математического программирования. Эти методы используют математические модели и алгоритмы для нахождения оптимальных решений. Примеры включают методы линейного программирования и динамического программирования;

- методы эвристического поиска. Данные методы основаны на эвристических алгоритмах, которые приближенно находят оптимальные решения. Примеры включают методы жадного алгоритма и муравьиного алгоритма;

- использование географической информационной системы (ГИС). ГИС позволяет анализировать пространственные данные и оптимизировать маршруты на основе географических условий и ограничений.

Оптимизация маршрутов и расписаний имеет следующие преимущества:

- снижение затрат на транспортировку и доставку;

- сокращение времени доставки и повышение скорости обслуживания;
- улучшение качества обслуживания клиентов;
- снижение рисков и повышение надежности доставки;
- экономия ресурсов, таких как топливо и транспортные средства.

Внедрение новых технологий и инноваций может значительно улучшить транспортное обслуживание. Например, использование систем GPS позволяет отслеживать местоположение транспортных средств в реальном времени, что упрощает контроль и планирование. Также можно использовать автоматизированные системы управления складами и транспортом, которые позволяют оптимизировать процессы и улучшить точность и скорость обработки грузов.

Качество транспортного обслуживания напрямую зависит от квалификации и профессионализма персонала. Поэтому важно инвестировать в *обучение и повышение квалификации сотрудников*. Это может включать проведение тренингов, семинаров и курсов по логистике, управлению транспортом и обслуживанию клиентов. Также можно разработать систему мотивации и поощрения для персонала, чтобы стимулировать их профессиональный рост и лучшую работу.

Для обеспечения высокого качества транспортного обслуживания необходимо иметь *систему контроля и оценки*. Это включает проведение аудитов и проверок, анализ обратной связи от клиентов, мониторинг выполнения задач и соблюдения стандартов. Такая система позволяет выявлять проблемы и недостатки в обслуживании и принимать меры для их устранения [2].

Заключение.

Качество транспортного обслуживания зависит от трех основных показателей: регулярности, продолжительности доставки и гарантированности доставки к заранее установленному сроку. Использование различных методов и подходов улучшения транспортного обслуживания позволит повысить эффективность и качество логистических процессов, удовлетворить потребности клиентов и достичь конкурентных преимуществ на рынке.

Литература

1. Улучшение транспортного обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://spravochnick.ru/logistika/uluchshenie_transportnogo_obs_luzhivaniya/?ysclid=loenrrt5q6617120811. – Дата доступа: 02.11.2023.

2. Ключевые стратегии для повышения качества транспортного обслуживания: от оптимизации маршрутов до улучшения пассажирского комфорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nauchniestati.ru/spravka/uluchshenie-transportnogo-obsluzhivaniya/?ysclid=loe06sfyc2590808324>. – Дата доступа: 02.11.2023.

3. Повышение качества транспортного обслуживания народного хозяйства / под ред. д-ра техн. наук А. В. Комарова, к. т. н. В. С. Кравченко. – М.: Транспорт, 1988. – 205 с.

4. Комаров, А. В. Теория комплексной эксплуатации видов транспорта. Ч. 1 / А. В. Комаров // ВИНТИ: Транспорт, наука, техника. – 2002. – № 10. – с. 70.

5. Еловой, И. А. Интегрированные логистические системы доставки ресурсов: теория, методология, организация / И. А. Еловой, И. А. Лебедева; под науч. ред. В. Ф. Медведева. – Минск: Право и экономика, 2011. – 461 с.

Представлено 02.11.2023

УДК 65.011

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ
MODERN APPROACHES TO ASSESSING THE EFFICIENCY OF
LOGISTICS SYSTEMS

Станиславович Е.А.

Научный руководитель – Хартовский В.Е., к. ф.-м. н., доцент
Гродненский государственный университет имени Янки Купалы, г.

Гродно, Беларусь

stanislavovichekaterina7@gmail.com

Stanislavovich E.A.

Supervisor – Khartovskii V.E., Associate Professor, Candidate of
Physical and Mathematical Sciences

Yanka Kupala State University of Grodno,

Grodno, Belarus

Аннотация. В статье приводится анализ основных показателей и методов оценки эффективности логистических систем в условиях современного экономического состояния.