

УДК 339.371.5

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Д.В. Розов

ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь

© Розов Д.В., 2021

DOI:10.46573/2409-1391-2021-3-91-98

В статье рассмотрены факторы, способствующие совершенствованию системы управления качеством оказания услуг по перевозке на автомобильном транспорте. Приведены организационная структура транспортного отдела предприятия и должностные обязанности. Разработаны структурированные схемы (дерево целей, дерево средств, дерево результатов), позволяющие усовершенствовать систему управления качеством оказания транспортных услуг.

Ключевые слова: *доставка товаров, транспорт, транспортная услуга, качество перевозок, интернет-магазин, логистическое оборудование.*

За последние 15–20 лет в экономике развитых стран произошли существенные изменения. Эти изменения затронули и продолжают затрагивать и Россию, так как в хозяйственную практику предприятий и фирм стали внедряться новые методы и технологии доставки товаров, базирующиеся на концепции интеграции транспорта и материально-технического обеспечения, на развитии новейшей техники в области информатики и коммуникаций [3]. Можно утверждать, что на рубеже 1970–1980-х годов началось органическое «срастание» транспорта с обслуживаемым производством, превращение его в звено единой системы «производство – транспорт – распределение». Новый подход к транспорту как ключевой части логистической цепи привел к необходимости описания его с разных сторон.

В первую очередь транспортные предприятия и организации должны направить свои коммерческие и производственные усилия на изучение, анализ и удовлетворение потребностей общества во всех видах транспортных услуг [6]. На сегодняшний день транспортные услуги остаются востребованными для общества (увеличилось число организаций, занимающихся перевозками грузов).

До недавнего времени большинство транспортных предприятий выполняли только перевозочные операции и не заботились об обеспечении качества перевозок. Это было вызвано административно-контрольной системой управления в стране, отсутствием конкуренции и рыночных отношений. Новые экономические условия, формирование рынка транспортных услуг, появление и усиление конкуренции между предприятиями транспорта предполагают активное изучение опыта функционирования транспорта в странах с рыночной экономикой. Понятие «качество перевозок» начинает широко использоваться в практике организации и планирования работы транспорта [2].

Под качеством понимают совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов. Если компания обязуется доставить груз по назначению и в указанные в контракте сроки в условиях сохранности, то в будущем клиент ожидает, что перевозчик сократит время простоя, снизит плату за хранение, расширит сеть доставки, т.е. повысит качество предоставляемых услуг [4].

ООО «Интернет Решения» – крупнейший российский интернет-магазин, предоставляющий своим покупателям более 5 млн позиций в 20 категориях (таких как электроника; бытовая техника; товары для дома, спорта и отдыха; красота и здоровье и др.). Открытый в июле 2009 году комплекс построен в промышленной зоне «Боровлево-2». Это здание общей площадью более 12 тыс. м², оснащенное всеми видами необходимых коммуникаций и имеющее самое современное логистическое оборудование. «Боровлево-2» позволяет обрабатывать ежегодно до 8 млн единиц товара, хранить на полках более 4,5 млн ед. товаров, комплектовать и отправлять до 5 млн заказов в год. В комплексе работают более 1500 сотрудников – жителей Твери [1; 5].

Должностные обязанности транспортного отдела

Начальник отдела логистики:

осуществление руководства работой отдела логистики;
координация и направление финансовых потоков, связанных с логистическими процессами;
формирование бюджета на логистику;
анализ затрат на логистику и логистических издержек.

Специалист по таможенному оформлению грузов:

оформление грузовых таможенных деклараций разных типов на перевозки грузов;
проверка полноты заполнения и комплектности перевозочных и сопроводительных документов.

Оператор базы данных по логистике:

внесение информации о прибытии грузов на склад и их убытии;
работа с системой хранения и обработки информации о грузах.

Специалист по грузовым перевозкам:

определение возможных маршрутов;
расчет ставки, стоимости и сроков доставки грузов на основе полученных данных в отведенное время;
запрос необходимых для подготовки коммерческого предложения данных у клиентов;
работа с различными видами транспортно-сопроводительных и транспортно-экспедиционных документов.

Организационная структура транспортного отдела предприятия ООО «Интернет Решения» представлена на рис. 1.



Рис. 1. Организационная структура транспортного отдела предприятия ООО «Интернет Решения»

Координатор регионального склада:

контроль за соблюдением графика работ, расстановкой персонала в соответствии со штатным расписанием, выполнением конкретных объемов работ согласно установленным стандартам качества;

проверка обеспеченности работников материально-техническими, информационными ресурсами, необходимыми для исполнения обязанностей;

осуществление мер по предотвращению простоев, аварий, временных остановок работы;

контроль состояния погрузочно-разгрузочного оборудования и рациональности его использования.

Менеджер по загрузкам автотранспортных средств:

подбор транспортных средств для загрузки на основе партионности перевозок грузов;

организация, корректировка и контроль выполнения работ по погрузке, выгрузке.

Кладовщик:

прием, хранение, выдача материальных ценностей (грузов);

соблюдение условий хранения материальных ценностей;

участие в инвентаризациях.

Водитель:

обеспечение своевременной подачи автомобиля под разгрузку, погрузку и технически исправного состояния закрепленного за водителем автомобиля;

осуществление вождения транспортного средства.

Грузчик – погрузка и разгрузка товаров.

На основе организационной структуры транспортного отдела предприятия и должностных обязанностей были разработаны элементы (дерево целей, дерево средств, дерево результатов), позволяющие усовершенствовать систему управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте.

Дерево целей совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте представлено на рис. 2, дерево средств совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте – на рис. 3, дерево результатов совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на указанном транспорте – на рис. 4.



Рис. 2. Дерево целей совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте

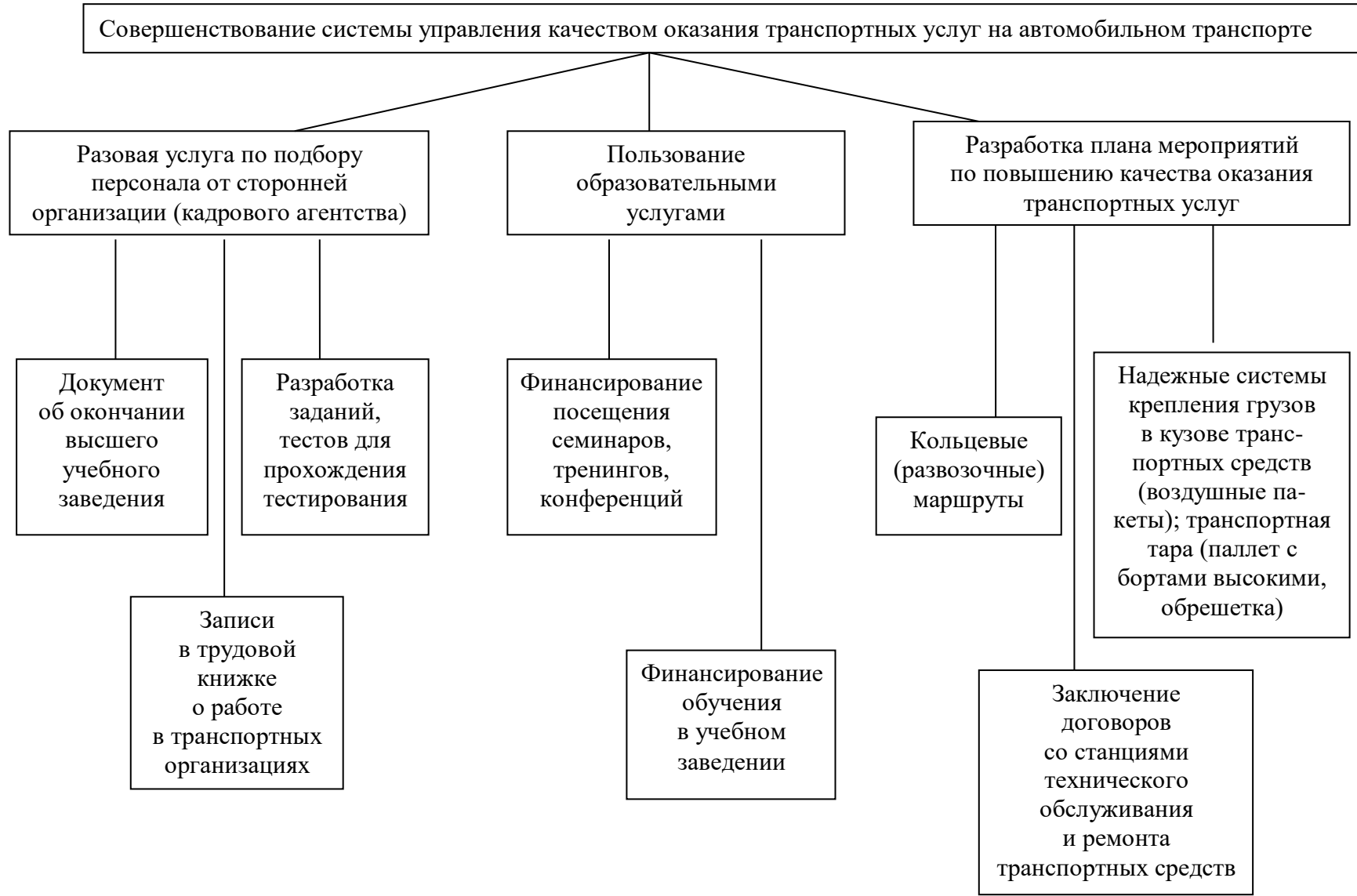


Рис. 3. Дерево средств совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте



Рис. 4. Дерево результатов совершенствования системы управления качеством оказания транспортных услуг на автомобильном транспорте

Таким образом, разработка структурированной совокупности целей организации способствует совершенствованию практики оказания транспортных услуг благодаря построению полной картины взаимосвязей будущих событий, перечня конкретных задач и исполнителей. Все это способствует увеличению прибыли, повышению общей эффективности работы предприятия, а также его устойчивости в условиях конкуренции, существующей на современном рынке.

Библиографический список

1. Ozon [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Ozon.ru> (дата обращения: 05.04.2021).
2. Горбашко Е.А. Управление качеством: учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020. 352 с.
3. Розов Д.В. Государственное стимулирование обновления основного капитала как фактор снижения рисков модернизации экономики и инновационного развития // Экономический анализ: теория и практика. 2011. № 14 (221). С. 12–20.
4. Управление качеством: учебник и практикум для среднего профессионального образования / под ред. А.Г. Зекунова. М.: Юрайт, 2019. 475 с.
5. OZON.ru инвестировал 1,5 миллиарда рублей в расширение собственного склада в Тверской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.shopolog.ru/news/ozon-ru-investiroval-1-5-milliarda-rubley-v-rasshireni-e-sobstvennogo-sklada> (дата обращения: 05.04.2021).
6. Ширяев С.А., Гудков В.А., Миротин А.Б. Транспортные и погрузочно-разгрузочные средства: учебник для вузов / под ред. С.А. Ширяева. М.: Горячая линия–Телеком, 2007. 848 с.

IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PROVISION OF TRANSPORT SERVICES IN ROAD TRANSPORT

D.V. Rozov

This article discusses the elements that contribute to the improvement of the quality management system for the provision of transport services in road transport. The organizational structure of the transport department of the enterprise and the job responsibilities of the transport department are considered. Elements have been developed (namely, a tree of goals, a tree of means, a tree of results) that allow improving the quality management system for the provision of transport services in road transport.

Keywords: *delivery of goods, transport, transport service, quality of transportation, online store, logistics equipment.*

Об авторе:

Розов Дмитрий Викторович – доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. SPIN-код: 1229-3900; e-mail: rozov23.02@mail.ru

Author information:

Rozov Dmitry Victorovich – PhD (Economic Sciences), Associate Professor, Professor of the Department of Economics and Production Management of Tver State Technical University, Tver, Russia. SPIN-code: 1229-3900; e-mail: rozov23.02@mail.ru