

годы изучение рынка стало основным направлением предпринимательской деятельности. Рынки могут быть различными. Они отличаются друг от друга по территориальному охвату, по масштабам, по характеру конечного использования, по товарно-отраслевым признакам. В зависимости от видов товаров, представленных на рынке, различают рынки труда, капитала, ценных бумаг, средств производства, предметов потребления, иных объектов, имеющих ценностную значимость.

Таким образом, понятие рынка того или иного товара чрезвычайно важно для предприятия, которое проводит обоснованный анализ и делает прогноз положения, складывающегося на том или ином товарном рынке.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЛОГИСТИКИ

Дроздовская О.Г.

УО «Белорусский национальный технический университет»

Рыночное производство опирается на экономическую свободу и конкуренцию. Переход к рынку сопровождается усилением конкурентной борьбы как крупных, так и мелких предприятий-перевозчиков. Для получения конкурентного преимущества представляется важным достижение оптимального соотношения затрат к качеству транспортного обслуживания. Выбор концепции логистики и стратегии качества является необходимым условием при решении данной проблемы.

Концепция логистики представляет собой систему взглядов на рационализацию хозяйственной деятельности путем оптимизации материальных, сервисных потоков. Основные положения такой системы взглядов следующие:

- принцип системного подхода к обслуживанию потребителя транспортных услуг;
- учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;
- гуманизация технологических процессов, создание современных условий труда;
- развитие услуг сервиса на современном уровне; способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.

Системный подход позволяет рассматривать изучаемый объект как совокупность взаимосвязанных подсистем, объединенных целью, раскрыть его интегративные свойства, а также внутренние и внешние связи. Реализация данного подхода связана с созданием логистической системы, для которой критерием эффективности функционирования является минимум суммарных затрат на транспортировку, материально-техническое обеспечение и собственно производство. Следовательно, все участники процесса товародвижения от производителя до потребителя должны рассматриваться как единое целое. Акцент на сокращение затрат и длительности цикла времени в цепи «снабжение – произ-

водство – сбыт» подчеркивает важность оборота запаса и увеличивает потребность в конкурентоспособных услугах по транспортировке. Транспортно-логистическое обслуживание как элемент логистической системы, взаимосвязанный с другими сферами ее деятельности, содержит комплекс операций, выполняемых поставщиком после получения заказа и до получения его потребителем. Эти операции включают:

- выбор вида транспорта, в зависимости от характера перевозимого груза;
- выбор способа перевозки и маршрута;
- осуществление перевозки и экспедирование;
- погрузочно-разгрузочные работы;
- складирование и хранение;
- упаковку и консолидацию.

Стратегия управления качеством должна фокусироваться на следующих основных моментах:

1. знание потребностей потребителей. Основной вид услуги транспорта (перевозка груза) обычно не может быть потреблен самостоятельно и в большинстве случаев сопровождается предоставлением дополнительных видов услуг. При этом необходимо всестороннее изучение запросов потребителей и динамики платежеспособного спроса на перевозки. Понимание запросов своих клиентов, позволяет предприятию более четко определить перечень услуг, пользующихся наибольшим спросом. На практике часто оказывается, что около 80% доходов предприятие получает от обслуживания примерно 20% клиентов. Полезным следствием этого правила, известного как закон Парето, является рекомендация предприятию определить общие характеристики своих главных клиентов с целью максимального проникновения на такой рыночный сегмент вместо распыления своих усилий по всему клиентурному рынку;

2. непрерывное улучшение качества. Для сохранения и расширения своих позиций на рынке предприятия должны стремиться к постоянному повышению уровня качества транспортно-логистического обслуживания, поддерживая и устанавливая все более высокие стандарты качества. Соотношение значимости отдельных показателей качества для каждого клиента может меняться;

3. измерение уровня достигнутого качества и непрерывный мониторинг. При измерении отклонений от заданного уровня качества используют определенный инструментарий, включающий методы выборочного и непрерывного контроля, карты контроля качества, диаграммы, Парето-анализ и прочее. В то же время измерение качества транспортно-логистического обслуживания должно основываться на критериях используемых потребителями, то есть потребитель сравнивает некоторые фактические значения параметров измерения качества с ожидаемыми им величинами этих параметров. Так, надежность, исполнительность, доступность, безопасность, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем являются основными параметрами измерения качества транспортно-логистического обслуживания потребителя;

4. инициативы в обучении и переподготовке персонала.