

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2018, №1, Том 10 / 2018, No 1, Vol 10 <https://esj.today/issue-1-2018.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/37ECVN118.pdf>

Статья поступила в редакцию 13.03.2018; опубликована 04.05.2018

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Семчугова Е.Ю., Чернова А.Н., Кожанова В.А., Тимофеев Д.А. Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания // Вестник Евразийской науки, 2018 №1, <https://esj.today/PDF/37ECVN118.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Semchugova E.Ju., Chernova A.N., Kozhanova V.A., Timofeev D.A. (2018). The definition of the level of customer satisfaction with the quality of transport services. *The Eurasian Scientific Journal*, [online] 1(10). Available at: <https://esj.today/PDF/37ECVN118.pdf> (in Russian)

УДК 656.1

ГРНТИ 06.71.09

**Семчугова Елена Юрьевна**

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», Ростов-на-Дону, Россия  
Академия строительства и архитектуры  
Кандидат экономических наук, доцент  
E-mail: semelena67@mail.ru

**Чернова Анна Николаевна**

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», Ростов-на-Дону, Россия  
Академия строительства и архитектуры  
Кандидат экономических наук, доцент  
E-mail: annasunray@mail.ru

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=809035](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=809035)

**Кожанова Виктория Александровна**

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», Ростов-на-Дону, Россия  
Академия строительства и архитектуры  
Магистр  
E-mail: dmitriy.timofeev.1994@mail.ru

**Тимофеев Дмитрий Александрович**

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», Ростов-на-Дону, Россия  
Академия строительства и архитектуры  
Магистр  
E-mail: dmitriy.timofeev.1994@mail.ru

## Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания

**Аннотация.** В статье обоснована необходимость оценки удовлетворенности потребителей для повышения эффективности работы транспортной компании. В настоящее время главенствующая роль в оценке уровня качества предоставляется потребителю услуг, поэтому представлена система оценки качества транспортного обслуживания с точки зрения потребителей. Рассмотрена система оценки качества, основанная на сравнении расхождений между ожидаемым и ощущаемым качеством, между целевым и оказанным качеством, между ожидаемым и целевым качеством, между предоставленным и осознанным качеством. Проанализированы группы параметров качества услуг по перевозке грузов. Приведены

результаты оценки удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания, предоставляемого двумя транспортными компаниями г. Ростова-на-Дону, выполненного на основе анализа групп показателей оценки качества оказываемых услуг. Авторами проанализирована удовлетворенность потребителей транспортных услуг, разделенных по следующим предложенным классификационным признакам: по размеру предприятия; по частоте обращения; по грузоподъемности подвижного состава; по требуемому типу подвижного состава; по объему заказа; по роду перевозимого груза. Выявлены требования и ожидания потребителей к доставке грузов для оценки уровня качества транспортного обслуживания. Получены группы показателей, по которым оценивался уровень предоставляемого качества транспортного обслуживания. Определены значения весовости всех предложенных показателей оценки. Представлен разработанный авторами алгоритм и показаны результаты оценки уровня удовлетворенности качеством транспортного обслуживания потребителей транспортных компаний г. Ростова-на-Дону. Совершенствование оценки качества, построение групп показателей качества транспортных услуг с использованием классификации клиентов позволит повысить эффективность и качество транспортного обслуживания потребителей рассматриваемых транспортных компаний.

**Ключевые слова:** автомобильный транспорт; управление на транспорте; транспортное обслуживание; качество транспортных услуг; конкурентоспособность; качество; услуга

Эффективность работы и конкурентоспособность организаций, осуществляющих транспортное обеспечение, напрямую зависит от качества предоставляемых ими услуг. Поэтому в современных условиях актуальны исследования, посвященные вопросам оценки качества транспортного обслуживания потребителей.

В настоящее время главенствующая роль в оценке уровня качества предоставляется потребителю услуг [1, 2].

Необходимость оценки удовлетворенности потребителей для повышения эффективности работы транспортной компании обоснована опытом применения теоретических основ управления качеством [3, 4, 5, 6]. Так, успешные компании используют систему оценки качества потребителями, представленную на рисунке 1.

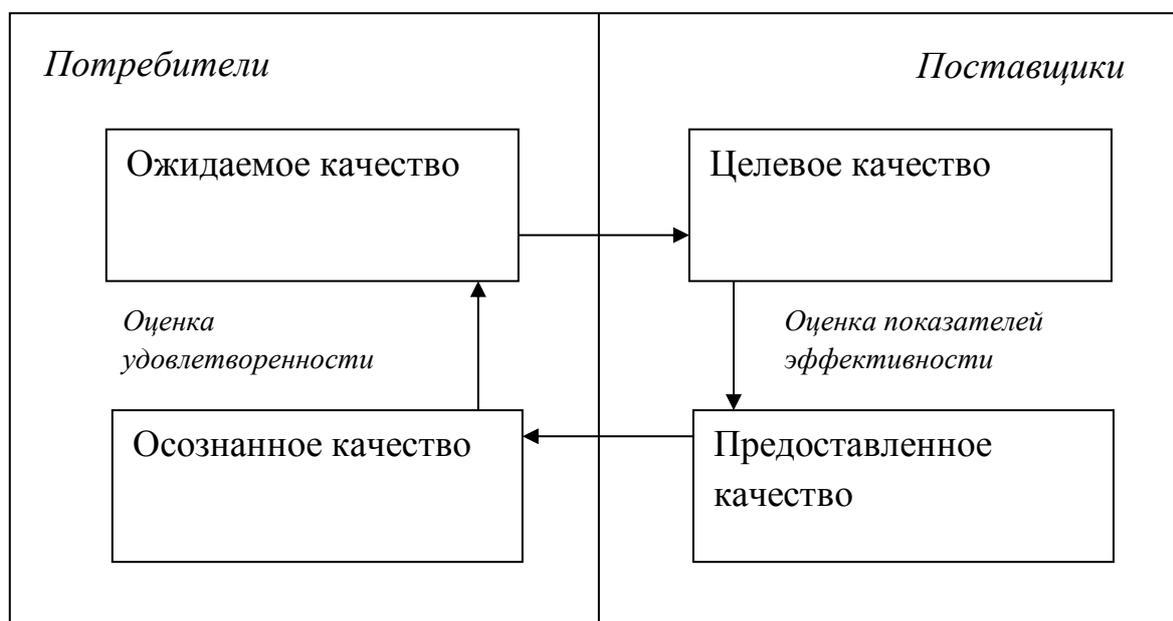


Рисунок 1. Система оценки качества потребителями (источник [6])

Составные части замкнутой системы:

- клиенты транспортных услуг;
- поставщики транспортного обслуживания.

Расхождение между ожидаемым и ощущаемым качеством показывает степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиента, а, следовательно, вероятности повторного использования обслуживания.

Расхождение между целевым и оказанным качеством показывает работу транспортных компаний (организаторов транспортного обслуживания, перевозчиков), позволяет выполнять контроль эффективности деятельности компании, показывает направление определения целевых параметров транспортного обслуживания конкретных потребителей или их групп.

Разница между ожидаемым и целевым качеством означает, что рынок должным образом не охватывает цель: целевые установки компаний не отвечают ключевым ожиданиям клиента, выявляются проблемы, которые связаны с тем, что внимание уделяется незначительным ожиданиям клиента в ущерб его главным ожиданиям.

Разница между предоставленным и осознанным качеством показывает, что потребитель мало знает об обслуживании или недооценивает предоставляемую услугу. Видение клиента во многом зависит от того, какой информацией об обслуживании он располагает, насколько качество услуги в его представлении зависит от компетентности персонала.

Удовлетворенность потребителей качеством услуг оценивается с помощью архитектуры ожиданий потребителя, когда ожидаемая услуга сравнивается с уровнем ее восприятия на основе информации из внешней среды, а также опыта и потребностей потребителя.

В процессе доставки грузов часть продукции может полностью или частично потерять свои первоначальные свойства, что ведет к снижению прибыли производителей. Поэтому проблема оценки качества транспортного обслуживания производственных предприятий является актуальной и своевременной.

Показатели качества перевозки грузов установлены ГОСТ Р 51005-96 в редакции от 29.03.2016<sup>1</sup>. В документе прописываются группы показателей по свойствам грузовых перевозок:

- своевременности;
- сохранности;
- экономические показатели.

Показатели своевременности, в свою очередь, подразделяются на: регулярности прибытия груза; перевозки к назначенному сроку; срочности перевозки.

Показатели сохранности: перевозка грузов без пропажи; без потерь; без загрязнения; без повреждений.

При оценке качества также необходимо учитывать экономические показатели грузовых перевозок: затраты на складские и погрузочно-разгрузочные работы; затраты на транспортирование и доставку; транспортную составляющую в себестоимости продукции и др.

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные перевозки грузов. Номенклатура показателей качества. Transport services. Freight traffic. Quality index nomenclature. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2016. – 12 с.

Ученые-транспортники, рассматривая группы показателей качества грузовых перевозок, указывают на необходимость оценки надежности доставки грузов в цепи, т. е. от мест изготовления к пунктам потребления. Кроме перечисленных показателей необходимо также рассматривать влияние на уровень качества параметров надежности: перевозчиков; транспортных средств; водителей и др.

Чаще всего, на практике, при оценке использует следующие группы параметров качества услуг [7, 8, 9]:

- осязательность;
- надежность;
- безопасность;
- ответственность исполнителя;
- завершенность;
- вежливость персонала;
- доверие к организации;
- гарантии;
- доступность услуг;
- оперативность предоставления услуг;
- понимание требований и ожиданий потребителей и др.

Частью цепи доставки продукции выступает транспортно-экспедиционное обслуживание. Транспортно-экспедиционные компании предоставляют услуги коммерческо-правового и оперативно-производственного характера. От уровня качества организации и осуществления работ по выбору перевозчика и других, выполняемых ими услуг, зависит уровень удовлетворенности потребителей качеством доставки в целом.

Анализ исследований, посвященных проблемам оценки качества транспортных услуг по перевозке грузов, показал, что недостаточно освещен вопрос принятия решения при выборе эффективного подвижного состава на основе использования оценки качества услуг, предоставляемых транспортными компаниями. В то время, как транспортно-экспедиционные и компании, предоставляющие широкий спектр логистических услуг, имеют достаточно большую базу данных о перевозчиках и оценке качества, предоставляемых ими услуг, чтобы принимать эффективные решения по закреплению пар потребитель – перевозчик, подбирая приемлемый уровень качества, требующийся для потребителя из большого разнообразия поставщиков транспортных услуг.

Наше исследование проводилось на основе анализа групп показателей оценки качества услуг и удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания, предоставляемого компаниями г. Ростова-на-Дону: ООО «Логистический центр «ЮМК»» [5] и ООО «АнтейТранс». Эти компании поставляют потребителям широкий спектр услуг, обеспечивающих и сопровождающих транспортное обслуживание клиентов грузоперевозок.

Были изучены и проанализированы потребители транспортных услуг ООО «Логистический центр «ЮМК»» и ООО «АнтейТранс».

Полученные данные позволили разделить грузовладельцев на группы, исходя из следующих классификационных признаков:

1. по размеру предприятия;

2. по частоте обращения;
3. по грузоподъемности подвижного состава;
4. по требуемому типу подвижного состава;
5. по объему заказа;
6. по роду груза.

Представленные данные важны, так как от них зависят условия перевозки. Так размер предприятия-клиента может повлиять на величину заказа и частоту обращения. Те предприятия, которые наиболее часто обращаются с заказами являются основной клиентурой и значит, составляют основу бизнеса и полное удовлетворение их требований и ожиданий необходимо для успешной деятельности компании. Требования, предъявляемые к габаритам транспортного средства, зависят от объема заказа на перевозку, рода груза и типа требуемого транспортного средства. В зависимости от рода груза и требований клиента к перевозке используется различный тип подвижного состава.

Затем опросным методом выявлены требования потребителей к доставке грузов, их список составил около сорока пунктов. Укрупнив отдельные требования и ожидания потребителей были получены группы показателей, по которым оценивался уровень предоставляемого качества транспортного обслуживания.

В общем виде, наиболее значимыми параметрами качества грузоперевозок, по опросу потребителей, явились [10, 11]:

- сроки доставки;
- сохранность грузов;
- доставка «от двери до двери»;
- оперативная информация о перевозках;
- четкая система документирования;
- и др.

Тем не менее, для каждого потребителя набор параметров и степень их важности оказался различным.

Поэтому, первоначально был выполнен анализ удовлетворенности по классификационным группам потребителей по показателям, характерным для данной группы, а затем произведена более точная оценка по показателям, указанным потребителями, как наиболее для них важными.

Алгоритм выполненной оценки следующий:

1. Эксперт, предусматривая перечисленные потребителем требования к доставке груза, производил ранжирование потребительских требований в порядке значимости (важность выясняется при обсуждении с потребителем всех условий перевозки).
2. Самому маловажному требованию присваивался номер  $1$ , самому важному показателю – номер  $n$ ).
3. Параметры весомости  $i$ -го требования, определенные экспертом, рассчитывались по формуле [5]:

$$a_i = \frac{M_i}{\sum_{i=1}^n M_i}, \quad (1)$$

где  $M_i$  – номер  $i$ -й весомости требования к доставке груза;

$n$  – число учитываемых требований.

4. Были рассчитаны основные показатели для потребителей, принадлежащим к каждой из выделенных классификационных групп.

Потребители каждой классификационной группы в основном, выдвигают одинаковые требования, например:

- А. своевременность доставки;
- Б. имидж перевозчика;
- С. информация о прибытии груза;

или:

- А. своевременность доставки;
- Б. различные варианты обслуживания;
- С. гибкость.

и т. д.

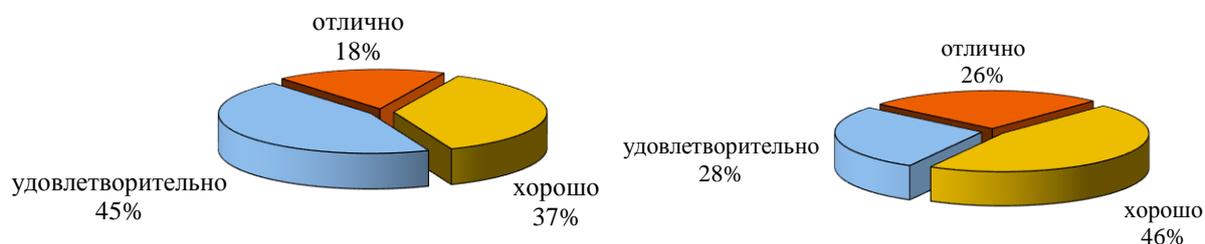
Для расчета комплексного показателя качества использовалась формула оценки по средневзвешенному [9]:

$$K_i = \sum \alpha_i x_i. \quad (2)$$

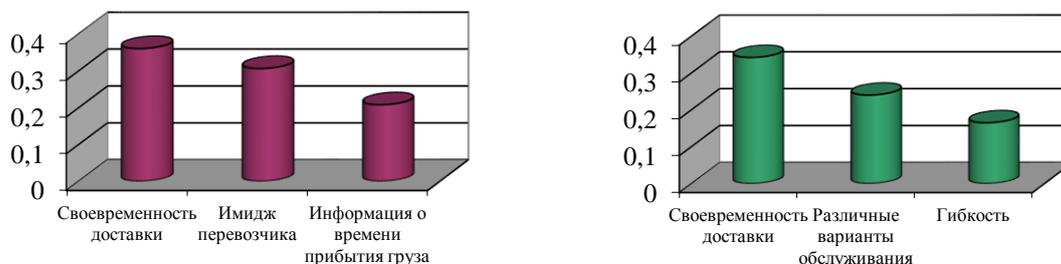
где  $\alpha_i$  – весомость требований грузовладельца;

$x_i$  – оценка перевозчика по конкретному единичному показателю.

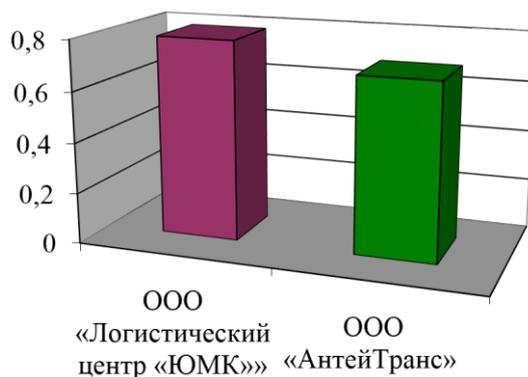
Примеры результаты расчетов представлены на рисунках 2-4.



**Рисунок 2.** Общий уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания по некоторым потребителям (составлено авторами)



**Рисунок 3.** Значимость групп показателей по некоторым потребителям (составлено авторами)



**Рисунок 4.** Интегральный показатель удовлетворенность транспортным обслуживанием (составлено авторами)

Далее, на основе оценки уровня удовлетворенности качеством транспортного обслуживания был выполнен детальный анализ влияния на него отдельных показателей по выявленным группам потребителей, недостаточно удовлетворенным качеством транспортного обслуживания. Для них на основе опроса определены значимые параметры качества, а также «слабые» составляющие предоставляемых услуг.

На основе анализа результатов проведенного исследования были разработаны мероприятия по эффективному выбору и обновлению подвижного состава и средств выполнения погрузочно-разгрузочных операций, внедрению современных информационных технологий мониторинга процессов транспортного обслуживания и оперативного информационного обеспечения клиентов.

Совершенствование оценки качества, построение групп показателей качества транспортных услуг с использованием классификации клиентов позволило повысить эффективность и качество транспортного обслуживания потребителей ООО «Логистический центр «ЮМК»» и ООО «АнтейТранс» г. Ростова-на-Дону.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Миротин Л.Б. Транспортная логистика / Л.Б. Миротин, А.С. Балалаев, В.А. Гудков; под общ. ред. Л.Б. Миротина. – М.: Горячая линия-Телеком, 2014. – 302 с.
2. Райнер Лавренц, Норберт Вагнер Управление качеством. Соответствие ожиданиям клиентов / Логинфо. – 2007. – № 5 – С. 16-26.
3. Клячкин В.Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. пособие / В.Н. Клячкин. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 304 с.
4. Латыпова Л.В. Современные методы оценки системы менеджмента качества // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 6 (ч.3) – С. 845.
5. Мишин В.М. Управление качеством / В.М. Мишин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 465 с.
6. Алексеева С. Контракция в общественном пассажирском транспорте // Автоперевозчик. – № 4. – 2010.
7. Горев А.Э. Основы теории транспортных систем / А.Э. Горев. – СПб.: СПбГАСУ, 2010. – 214 с.
8. Зырянов В.В., Семчугова Е.Ю. Качество транспортного обслуживания: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Рост. гос. строит. ун-т., 2013. – 195 с.
9. Управление грузовыми потоками в транспортно-логистических системах [Текст] / Л.Б. Миротин, В.А. Гудков, В.В. Зырянов и др. Под ред. Л.Б. Миротина. – М.: Горячая линия-Телеком, 2010. – 704 с.
10. Тимофеев Д.А., Кожанова В.А., Семчугова Е.Ю. Особенности системы управления качеством предоставляемых услуг // Международный научный журнал Инновационная наука. – № 01. – 2018. – С. 35-37.
11. Тимофеев Д.А. Семчугова Е.Ю., Кожанова В.А. Разработка методики выбора перевозчика на основе оценки качества транспортного обслуживания / Строительство и архитектура – 2017. Дорожно-транспортный факультет: материалы науч.-практ. конф. (Ростов-на-Дону, 28-30 ноября 2017 года) / ред. кол. И.В. Топилин [и др.]; Донской гос. техн. ун-т. – Ростов-на-Дону: ДГТУ, 2017. – С. 231-235.

**Semchugova Elena Jurjewna**

Don state technical university, Rostov-on-Don, Russia  
E-mail: semelena67@mail.ru

**Chernova Anna Nikolaevna**

Don state technical university, Rostov-on-Don, Russia  
E-mail: annasunray@mail.ru

**Kozhanova Viktoria Alexandrovna**

Don state technical university, Rostov-on-Don, Russia  
E-mail: dmitriy.timofeev.1994@mail.ru

**Timofeev Dmitriy Aleksandrovich**

Don state technical university, Rostov-on-Don, Russia  
E-mail: dmitriy.timofeev.1994@mail.ru

## **The definition of the level of customer satisfaction with the quality of transport services**

**Abstract.** The article substantiates the need to assess customer satisfaction to improve the efficiency of the transport company. Currently, the main role in assessing the quality level is provided to the consumer of services, so the system of assessing the quality of transport services from the point of view of consumers is presented. Reviewed the system of quality assessment, based on a comparison of differences between expected and perceived quality, between the target and rendered quality between the expected and the target quality between reported and realized capacity. Groups of parameters of quality of services in transportation of freights are analyzed. The results of the assessment of customer satisfaction with the quality of transport services provided by two transport companies of Rostov-on-Don, performed on the basis of the analysis of groups of indicators of evaluation of the quality of services provided. The authors analyze the satisfaction of consumers of transport services, divided into the following proposed classification features: the size of the enterprise; the frequency of circulation; the carrying capacity of the rolling stock; the required type of rolling stock; the volume of the order; the nature of the cargo. Requirements and expectations of consumers to delivery of freights for an assessment of quality level of transport service are revealed. Groups of indicators by which the level of the provided quality of transport service was estimated are received. The weight values of all proposed evaluation indicators are determined. The authors present an algorithm developed by the authors and show the results of assessing the level of satisfaction with the quality of transport services to consumers of transport companies in Rostov-on-Don. Improvement of quality assessment, construction of groups of indicators of quality of transport services using the classification of customers will improve the efficiency and quality of transport services to consumers of transport companies under consideration.

**Keywords:** road transport; transport management; transport services; quality of transport services; competitiveness; quality; service