

УДК: 65.015

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Автор: Сергеева Д. В., магистрант, Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург
Научный руководитель: Василенок В. Л., профессор, д.э.н., Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург

Аннотация: Рассмотрены основные показатели качества логистического сервиса, предложены рекомендации по проведению аудита качества в транспортном секторе, охарактеризованы основные показатели и их составляющие, которые необходимо использовать при проведении аудита.

Логистический сервис- процесс перемещения товара от поставщика к потребителю посредством использования различных инструментов. На данный момент на рынке транспортных услуг присутствует большое количество компаний, оказывающих логистический сервис, однако, не все организации способны существовать в условиях повышенной конкуренции. Почти все бизнес-процессы связаны логистическими услугами, поэтому компаниям необходимо предоставлять качественный сервис, а также быть конкурентоспособными. Конкурентоспособность определяется как качество транспортной услуги, качество транспортного обслуживания и тарифы на услуги.

Цель работы: разработать рекомендации для проведения аудита качества в логистическом секторе

Задачи:

- Охарактеризовать техническое и функциональное качество
- Рассмотреть общий показатель качества транспортного обслуживания и его составляющие
- Описать прямой и обратный показатель уровня соблюдения качества транспортного обслуживания

Качество логистической услуги рассматривается как техническое и как функциональное. Для проведения аудита следует учитывать функциональное качество, которое характеризует процесс взаимодействия поставщика и потребителя. Чтобы оценить на какой стадии функционирования находится СМК, предлагается рассмотреть 3 возможные ситуации:

- Качество низкое, потребители разочарованы сервисом
- Качество среднее, потребители удовлетворены сервисом
- Качество высокое, потребители довольны сервисом

При проведении аудита качества на логистическом предприятии рекомендуется использовать системный подход, который базируется на использовании определенных показателей транспортного обслуживания. Данные показатели указаны в ГОСТ Р 51005–96 (Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества).

Предлагается использовать общий показатель: оценка транспортного обслуживания, который бы включал в себя следующие составляющие:

- Срочность доставки груза
- Сохранность перевозимых грузов
- Полнота удовлетворения спроса на перевозки
- Ритмичность транспортного обслуживания
- Комплексность обслуживания грузовладельцев

Данный список при желании может быть дополнен другими показателями из ГОСТ Р 51005–96 в зависимости от специфики логистической деятельности компании (перевозка авто или жд транспортом).

Дополнительным показателем качества, который предлагается использовать при проведении внутренних аудитов качества, будет являться уровень соблюдения i -го показателя качества транспортного обслуживания. Данный показатель помогает отследить динамику изменения качества в определенный временной период (сравнивается отчетный и предшествующий отчетному периоды).

Стоит также отметить, что данный показатель может быть и обратным, в зависимости от переменной, которую необходимо вычислить. Так, обратный показатель будет использоваться, если в качестве переменной взять срок доставки груза, т.е. чем больше время доставки, тем ниже качество. Данные показатели относительны, поэтому их значение будет варьироваться от 0 до 1.

Таким образом, были охарактеризованы аспекты функционального качества, а также предложены основные рекомендации по проведению аудита качества в сфере транспортных услуг. При аудите качества предложено использовать показатель оценки транспортного обслуживания, который включает в себя составляющие из ГОСТ Р 51005–96. В зависимости от специфики деятельности компании, в общий показатель могут быть включены разные составляющие из стандарта.

Рассмотренные показатели способствуют обеспечению соответствия качества перевозок грузов потребностям потребителя, общего повышения качества перевозок грузов, а также помогают отслеживать динамику изменения качества в процессе.