

Коптелов Кирилл Олегович

студент

Прокопьева Ольга Андреевна

канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

ЛОГИСТИКА ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ

Аннотация: в работе авторами рассмотрена тема логистики транспортной компании. Исследователи пришли к выводу, что по определенным критериям качества потребитель может осуществить сравнение фактических показателей и понять, насколько качественные услуги будут оказаны по итогу.

Ключевые слова: логистика, транспортная компания, критерии.

В наше время практически все активно пользуются услугами транспортных компаний. Примечательно, что транспортная деятельность является своего рода связующим звеном между остальными сферами деятельности человека, а также индикатором общих тенденций в экономике. Что касательно качества предоставляемых транспортных услуг, то зачастую оно зависит от внутренней организации деятельности компании, предшествующей процессу оказания этих услуг. В основе организации деятельности транспортной компании может быть именно концепция и принципы логистики, которые непосредственно оказывают влияние на качество транспортных услуг. Механизм этого влияния требует детального рассмотрения, так как тема достаточно обширна.

Качество транспортной услуги может определяться в качестве степени соответствия присущих характеристик и отличительных особенностей услуги к потребностям потребителей или их ожиданиям. Оценка качества транспортных услуг базируется на ряде критериев, в соответствии с которыми в дальнейшем обеспечивается их сравнение и классификация. Базой рассматриваемой классификации является классификация базовых критериев качества продукции, а

также услуг У.Э. Деминг, который фактически выявил качество продукции услуг в формате качества проекта, качество соответствия требованиям нормативных документов, продажи и сервиса. В данном контексте классификация критериев качества транспортных услуг, относительно грузовых и пассажирских перевозок, может быть разной.

Функциональность перевозки, а именно набор функций перевозки, расширяющих ее возможность не только необходимых, но и тем, что являются дополнительными сервисами. Если говорить о пассажирских перевозках, то функциональность неизменно будет подразумевать вероятность питания пассажиров при продолжительных поездках, возможность клиента поспать, удобно разместиться. Говоря о грузоперевозках, следует брать во внимание возможность транспортировки разных грузов без нанесений ему ущерба. Например, для перевозки пищевой продукции требуется рефрижератор, то есть – транспортное средство с рабочей холодильной установкой. Может задействоваться любой вид транспортных средств. Если нужно осуществить перевозку при пониженной температуре, то следует использовать специальные системы с искусственным охлаждением. Такого рода груз может быть перевезен посредством традиционного контейнера, однако подобная перевозка сильно будет ограничиваться по расстоянию и времени. Зачастую подобные действия оказываются вне закона.

Качество транспортных средств также играет немаловажную роль. К этому критерию качества следует относить безопасность транспортных средств для пассажиров или груза, а также комфортабельность наряду с надежностью. Под последней нужно понимать свойство транспортного средства сохранять во времени в определенных пределах значения ключевых параметров, которые характеризуют способность выполнять необходимые функции – транспортировку пассажиров или грузов в требуемых режимах и условиях.

Качество поставки грузов тоже зависит от многих факторов. Если говорить о грузовых перевозках, то качество процесса доставки определяется в формате способности поставщика доставлять необходимые грузы в нужном количестве в указанное место, в определенное время. Важно, чтобы затраты по итогу

оказались минимальными. Что касательно пассажирских перевозок, то здесь нужно учитывать точность отправления и прибытия транспортных средств относительно заявленного расписания, скорость перевозки, в также время пути. Персонал неизменно должен быть компетентен. Данный критерий качества указывает на фактический уровень знаний и опыта персонала, который нужен на этапе реализации транспортных услуг. Персонал обязан быть вежливым и услужливым. Тут есть некоторые спорные моменты, так как критерий качества неизменно связан с компетентностью персонала. Несмотря на этом, сотрудник транспортной компании может оказаться профессионалом в своей сфере деятельности, но при этом быть достаточно грубым в отношении клиентов. Бывает и так, когда сотрудники отлично контактируют с клиентами, но при этом их компетентность крайне слаба.

Следует учитывать и качество инфраструктуры. Если говорить о пассажирских перевозках, то к этому критерию качества следует отнести состояние покрытия автомобильных дорог, фактическую освещенность, чистоту в зимнее время года. Что касательно грузовых перевозок, то здесь следует уделять внимание современности грузовых терминалов, что существенно могут упростить прохождение грузового потока от поставщика к итоговому потребителю. По всем этим критериям качества потребитель может осуществить сравнение фактических показателей и понять, насколько качественные услуги будут оказаны по итогу.