

## ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВ ТРАНСПОРТУ

УДК 65.012.34:517.977.5

КРИВОРУЧКО О.Н., докт. екон. наук,  
*Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет*

### ПОНЯТИЕ «КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

*Аннотация.* Уточнено понятие «качество транспортно-логистического обслуживания потребителей» на основе фундаментальных представлений о качестве как совокупности существенных признаков, особенностей и свойств, которые отличают один предмет или явление от других и придают ему определённую определенность, а также применению современного подхода к его пониманию как результата взаимодействия заинтересованных лиц, в ходе которого формируется необходимый набор свойств, способных удовлетворить имеющиеся и возникающие потребности.

Качество транспортно-логистического обслуживания (ТЛО) потребителей представляет собой совокупность свойств и характеристик, возникающих в результате взаимодействия потребителя с поставщиками (другими заинтересованными сторонами), АТП (другими транспортно-логистическими фирмами), связанных с перемещением грузов и (или) пассажиров в пространстве и во времени с применением транспортных средств, предоставлением необходимого комплекса услуг, степень (уровень) которых позволяет удовлетворять различные постоянно изменяющиеся социально-экономические потребности. Качество ТЛО является результатом соответствующих процессов логистического обслуживания (предложения, непосредственно ТЛО и его завершения как контролирования информационных, материальных, финансовых и других логистических потоков). Совокупность свойств и характеристик ТЛО (время доставки, скорость доставки, ритмичность обслуживания, сохранность грузов, гибкость маршрутов и т.п.) формируется путем наследования качества ресурсов (материальных, технических средств, информации и т.п.), качества организационно-управленческой системы, качества процессов ТЛО.

**Ключевые слова:** качество, транспортно-логистическое обслуживание, качество транспортно-логистического обслуживания потребителей, качество результата.

КРИВОРУЧКО О.М., докт. екон. наук,  
*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

### ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ»

*Анотація.* Уточнено поняття «якість транспортно-логістичного обслуговування споживачів» на основі фундаментальних уявлень про якість як сукупність суттєвих

ознак, особливостей і властивостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеності, а також застосуванні сучасного підходу до її розуміння як результату взаємодії зацікавлених осіб, в ході якої формується необхідний набір властивостей, здатних задовольнити наявні й виникаючі потреби.

Якість транспортно-логістичного обслуговування (ТЛО) споживачів є сукупністю властивостей і характеристик, що виникають в результаті взаємодії споживача з постачальниками (іншими зацікавленими сторонами), АТП (іншими транспортно-логістичними фірмами), пов'язаних з переміщенням вантажів і (або) пасажирів у просторі та в часі із застосуванням транспортних засобів, наданням необхідного комплексу послуг, ступінь (рівень) яких дозволяє задовольняти різні постійно змінювані соціально-економічні потреби. Якість ТЛО є результатом відповідних процесів логістичного обслуговування (пропозиції, безпосередньо ТЛО і його завершення як контролювання інформаційних, матеріальних, фінансових та інших логістичних потоків). Сукупність властивостей і характеристик ТЛО (час доставки, швидкість доставки, ритмічність обслуговування, збереження вантажів, гнучкість маршрутів тощо) формується шляхом успадкування якості ресурсів (матеріальних, технічних засобів, інформації тощо), якості організаційно-управлінської системи, якості процесів ТЛО.

**Ключові слова:** якість, транспортно-логістичне обслуговування, якість транспортно-логістичного обслуговування споживачів, якість результату.

O. KRYVORUCHKO, D. Sc. (Econ.),  
Kharkiv National Automobile and Highway University

## THE CONCEPT OF «QUALITY OF CUSTOMERS' TRANSPORT-LOGISTIC SERVICE»

**Abstract.** The concept of «*quality of customers' transport-logistic service*» has been specified based on the fundamental ideas of quality as the totality of substantial signs, features and properties which distinguish one object or phenomenon from the others and make it definite, as well as application of the modern approach to its understanding as a result of cooperation of the interested persons, in the course of which the necessary set of properties able to satisfy present and arising demands is formed.

*The quality of customers' transport-logistic service* (TLS) is the totality of properties and features, arising as a result of cooperating of the consumer with suppliers (other interested parties), automobile enterprises (other transport-logistic firms), related to carrying loads and (or) passengers in space and in time with the use of vehicles, rendering the necessary complex of services, the degree (level) of which allows to satisfy various and constantly changing socio-economic demands. The quality of TLS is the result of the appropriate processes of logistic service (proposal, TLS directly and its completion as controlling information, material, financial and other logistic flows). The totality of TLS properties and features (time of delivery, speed of delivery, rhythm of service, loads safety, flexibility of routes etc.) is formed by the inheritance of quality of resources (material and technical means, information etc.), quality of the organization and management system, quality of TLS processes.

**Key words:** quality, transport-logistic service, *quality of customers' transport-logistic service*, quality of result.

**Постановка проблемы.** В современных условиях, связанных с увеличением ассортимента производимой продукции, большим объемом физических операций в системах распределения, усложнением планирования производства, повышением требований к уровню обслуживания потребителей, ростом тарифов на транспортные услуги, высокоэффективным выступает логистический подход к управлению предприятием. В соответствии с логистическим подходом обеспечивается упорядочение и распределение продукции от производителя к конечному потребителю. При этом значительная часть логистических операций осуществляется с применением различных транспортных средств, затраты на выполнение которых составляют до 50 % общих затрат на логистику. Получение высокого экономического эффекта достигается высоким качеством транспортно-логистического обслуживания потребителей. Поэтому возникает проблема обеспечения качества транспортно-логистического обслуживания. Однако успешная практическая деятельность по повышению качества транспортного обслуживания не возможна без теоретической базы, основой которой являются обоснование и уточнение понятия «качество транспортно-логистического обслуживания».

**Анализ последних исследований и публикаций.** В современных научных исследованиях активно обращается внимание на необходимость обеспечения качества логистического обслуживания, сервиса транспортно-логистического обслуживания: определяется роль качества обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности продукции и предприятия; рассматриваются показатели качества, критерии их оценки, условия достижения и т.п. При этом в большинстве случаев четкое определение понятия «качество транспортно-логистического обслуживания» не дается.

В работе [1] проведен анализ данного понятия и выделены различные аспекты его рассмотрения: функциональный, аналитический, организационный и экономический.

В функциональном аспекте качество транспортно-логистического обслуживания представляет собой совокупность свойств соответствующих услуг, которые способны удовлетворять определенные рыночные потребности в прямом соответствии с назначением этих услуг. На наш взгляд, данное определение является слишком общим. Следует согласиться, что качество – это сово-

купность свойств услуг, но направленность этих услуг не раскрыта, специфика транспортно-логистического обслуживания не учтена.

Рассматривая качество как аналитическую категорию, внимание акцентируется на сравнении как внутри класса (вида, типа) продукта, так и между классами (видами, типами) аналогичного продукта. В данном аспекте в этой работе [1] определение не приводится.

В организационном и экономическом аспекте понятие «качество транспортно-логистического обслуживания» рассматривается в работах [2, 3]. В организационном аспекте внимание уделяется скорости доставки грузов и числу ликвидированных потерь грузовых единиц. В дополнение к этому в работе [4] качество транспортно-логистического обслуживания рассматривается с позиции технической оснащённости парка транспортных средств логистического оператора и с позиции физической доступности, а также надёжности информационного обеспечения [5]. Следовательно, акцентируется внимание на основных свойствах транспортно-логистического обслуживания.

Экономический подход базируется на рассмотрении понятия «качество транспортно-логистического обслуживания» на основе соотношения общеизвестных категорий: качества предоставляемой услуги и цены услуги. При этом авторы [6] считают, что изменение в указанном соотношении должно происходить в сторону повышения качества услуги и в сторону понижения цены на услугу. С таким подходом в целом можно согласиться, однако следует обратить внимание, что соотношение цены и качества не определяет сущность данного понятия.

С учетом этих аспектов, их анализа, в работе [1, с. 33] под качеством транспортно-логистического обслуживания предложено понимать «многокритериальную характеристику деятельности логистических операторов, которая отражает стремление этих операторов наилучшим образом удовлетворять рыночные потребности при оптимальном уровне предоставляемого сервиса по соответствующим этому уровню сервиса ценам».

Анализ данного определения позволяет сделать следующие выводы: во-первых, оно не отвечает фундаментальным взглядам относительно качества как совокупности существенных признаков, особенностей и свойств, которые отличают один предмет или явление от других и придают ему определённую сущность. Во-вторых, не отображает

сущностную характеристику деятельности по транспортно-логистическому обслуживанию потребителей. В-третьих, словосочетания «наилучшим образом удовлетворять рыночные потребности», «при оптимальном уровне предоставляемого сервиса» не соответствуют современным взглядам на качество с учетом акцента на конкретного потребителя и полное удовлетворение его потребностей и запросов; «оптимальный уровень» требует указания соответствующих критериев. Все это указывает на необходимость уточнения понятия «качество транспортно-логистического обслуживания», установления его сущностных характеристик и содержания.

**Формулирование целей статьи.** Целью статьи является уточнение понятия «качество транспортно-логистического обслуживания потребителей», выделение его сущностных характеристик и раскрытие содержания.

**Изложение основного материала исследования.** С целью уточнения понятия качества транспортно-логистического обслуживания представляется целесообразным взять за основу определение понятия «качество» и определить прикладное его содержание относительно транспортно-логистического обслуживания.

Анализ современных трактовок понятия «качество» позволяет выделить следующие группы его определений: 1) абсолютной оценки (абсолютный, признаваемый всеми признак соответствия стандартам); 2) свойства продукции (услуги); 3) соответствия назначению; 4) соответствия стоимости (соотношение полезности и цены продукта); 5) соответствия стандартам – соответствия стандартам и техническим условиям, включающим целевые и допустимые значения тех или иных параметров продукции (услуг); 6) степени удовлетворения запросов потребителей; 7) результата взаимодействия потребителя и производителя.

В рамках каждой группы ведется научная дискуссия относительно точности и полноты определения. Так, например, качество как абсолютная оценка выступает синонимом превосходства. В 1931 г. У. Шухарт определял качество как добротность, совершенство товара. Согласно такому подходу качество нельзя измерить – оно является принадлежностью товара. Как соответствие стоимости качество представляет собой удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возника-

ет потребность. С этой точки зрения качественным является продукт, который по своим полезным свойствам соответствует продуктам конкурентов, но по более низкой цене либо превосходит по своим характеристикам аналоговые товары при равной цене.

Достаточно часто под качеством понимают «степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования потребителя» [7, с. 9].

Такой подход, в некоторой мере, имеет применение при определении качества логистического обслуживания. Так, в работе [8, с. 208] содержится определение качества в области логистического сервиса как «степени несоответствия между ожиданиями заказчиков и их восприятием таких критериев, как реальность, надежность, живой отклик, компетентность, вежливость, доверие, безопасность, коммуникабельность, понимание заказчика»; в работе [9, с. 93] указывается, что качество логистического обслуживания состоит во всяком удовлетворении потребностей клиентов, что выражается в надлежащем выполнении заказов, отсутствии ошибок, сбоев, недопоставок, эффективном предоставлении услуг и обеспечении соответствия уровню обслуживания стандартам клиента, условиям договора или контакта.

Наиболее распространенным является подход, при котором под качеством понимают свойство продукции (услуги). Международная организация по стандартизации [10] определяет качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителей. Аналогичные определения приводятся в научных работах авторов: «совокупность свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные личные и производственные потребности в соответствии с ее назначением» [11, с. 75]; совокупность свойств и характеристик продукции, уровень или вариант которых формируется производителями (поставщиками) при ее создании в целях удовлетворения установленных (или предполагаемых) потребностей [12, с. 15].

Современные условия формирования качества продукта, удовлетворяющего требования конкретных потребителей и общества в целом, требуют смещения акцентов на учет взаимоотношений всех участников производства продукции (услуги), использование по-

тенциала работников на основе расширения мотивационных условий и т.п. Ведь свойства продукции (услуги), также, как и их степень, формируется не только в процессе производства, а первоначально в процессе маркетинга, при установлении «что» и «какое» нужно потребителю; в процессе проектирования – как обеспечить эти требования и т.п. Поэтому к определению понятия «качество» современным подходом следует считать подход, отражающий взаимоотношения (взаимодействия), интеграцию различных сторон при формировании качества как общего результата (табл. 1).

Таблица 1

**Определение сущности понятия «качество» как  
результата взаимодействия потребителя и производителя**

№ п/п	Источник	Определение
1	О.В. Аристов [13, с. 35], Э.В. Минько [16, с. 7]	Комплексное интегрированное понятие всех сторон продуктивной дельности, направленной на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека
2	Л.А. Гоберман и В.А. Гоберман [14, с. 44]; А.Н. Чекмарев [19, с. 25]	синтезированное качество, определяемое как «установленная совокупность потребительских полезностей продукции, возникающая в результате взаимодействия потребителя и производителя и способная удовлетворять социально-экономические потребности в течение регламентированного срока действия (службы) и в соответствии с функциональным назначением продукции»
3	О.Н. Криворучко [15, с. 24]	совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), уровень которых формируется взаимоотношениями всех заинтересованных сторон и позволяет удовлетворять различные уровни постоянно изменяющихся потребностей
4	Т.А. Салимова [17, с. 23]	системная, многоуровневая категория, отражающая способность организации удовлетворять потребности сторон, заинтересованных в ее деятельности, достигая при этом устойчивое развитие в постоянно меняющихся конкурентных условиях
5	С.Д. Ильенкова [18, с. 5]	комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон дельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг

Анализ приведенных определений понятия качества, выделение их существенных характеристик позволяет дать, на наш взгляд, наиболее полное определение, относящееся к любому объекту (продукции, услуге, процессам, производственным системам и т.п.).

Качество – это совокупность свойств и характеристик объекта, возникающая в результате взаимодействия потребителя и производителя, а также других заинтересованных сторон, степень (уровень) которых позволяет удовлетворять различные постоянно изменяющиеся социально-экономические потребности.

В процессе транспортно-логистического обслуживания, как правило, возникают взаимоотношения трех сторон: поставщика продукции, потребителя данной продукции и автотранспортного предприятия (АТП) или транспортно-логистической фирмы.

При этом транспортно-логистическое обслуживание (ТЛО) представляет собой целенаправленную деятельность по удовлетворению потребностей потребителей, связанных с перемещением грузов и (или) пассажиров в пространстве и во времени с применением транспортных средств, предоставлением необходимого комплекса услуг соответствующего качества в необходимом количестве в указанное место и в точно назначенное время по приемлемой цене.

В результате реализации ТЛО формируется набор его свойств и характеристик, направленных на удовлетворение социально-экономических потребностей (рис. 1).

Исходя из этого, под качеством ТЛО предлагается понимать совокупность его свойств и характеристик, возникающих в результате взаимодействия потребителя с поставщиками (другими заинтересованными сторонами), АТП (другими транспортно-логистическими фирмами), связанных с перемещением грузов и (или) пассажиров в пространстве и во времени с применением транспортных средств, предоставлением необходимого комплекса услуг, степень (уровень) которых позволяет удовлетворять различные постоянно изменяющиеся социально-экономические потребности.

Качество ТЛО рассматривается как качество результата соответствующих процессов логистического обслуживания. Совокупность свойств, характеристик ТЛО (время доставки, скорость доставки, ритмичность обслуживания, сохранность грузов, гибкость маршрутов и т.п.) формируется в результате взаимосвязанных видов



деятельности, ресурсов и системы. Их качество отображается в качестве ТЛО, образуется цепочка взаимосвязи между ресурсами, системой, процессами и результатом (рис. 2).

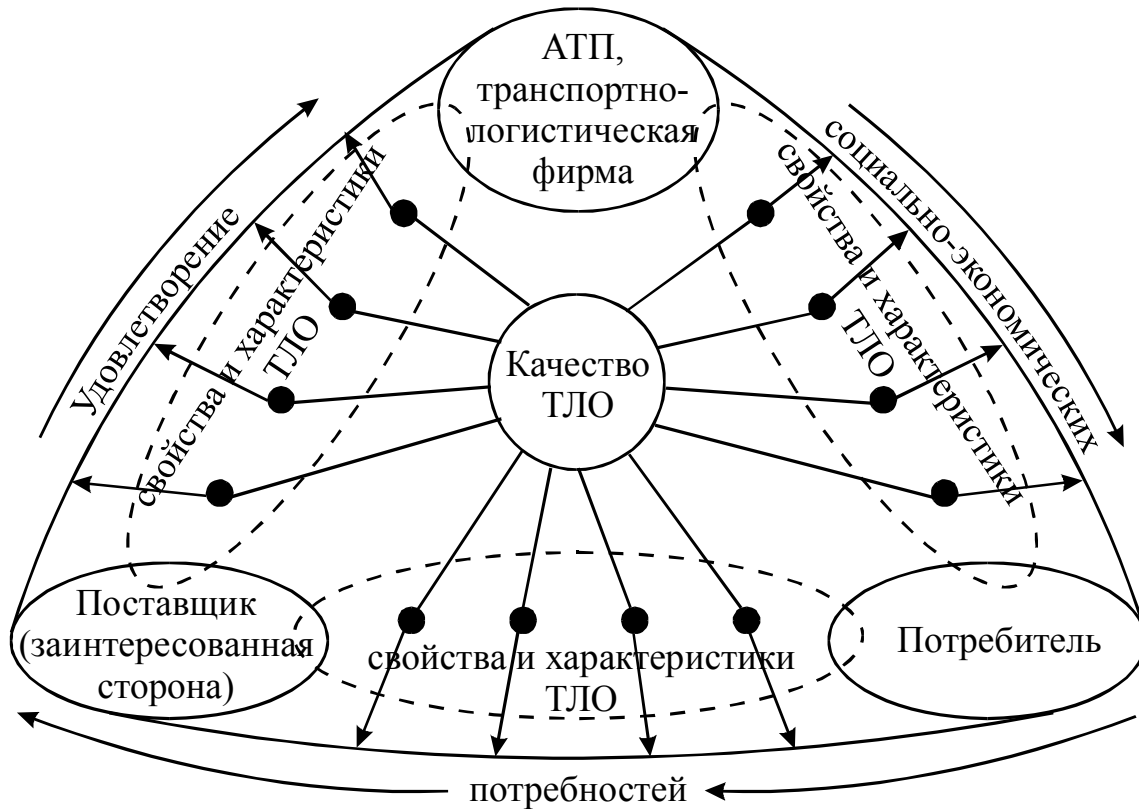


Рис. 1. Содержание понятия «качество транспортно-логистического обслуживания»

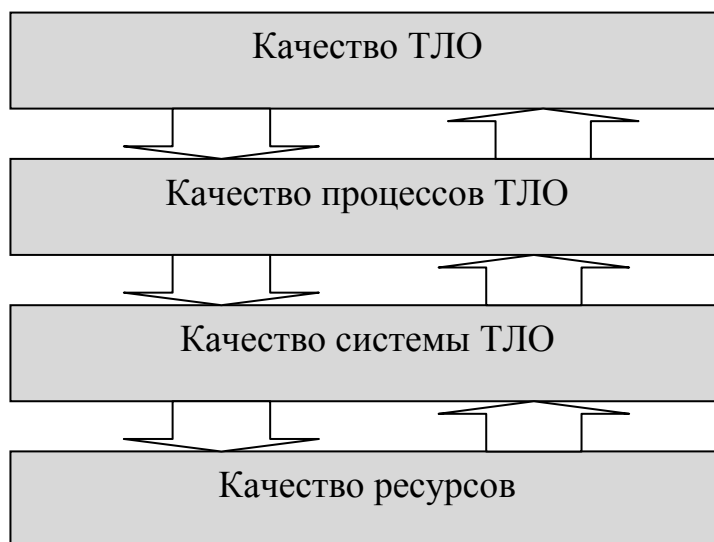


Рис. 2. Формирование качества ТЛО

Качество ресурсов включает качество материалов, оборудования, подвижного состава, квалификацию персонала и т.п.; качество системы ТЛО объединяет качество управленческой системы и качество форм организации ТЛО. Качество процессов ТЛО рассматривается как совокупность процессов предложения (инициализация ТЛО, формирование системы ТЛО, определение грузовых единиц; выбор схем транспортировки и т.п.); процессов непосредственного обслуживания потребителей (экспедиторские услуги, а также подготовка груза к перевозке, транспортировка, погрузочно-разгрузочные операции, комплектация и укрупнение партий грузов, складирование) и завершение ТЛО (контрольные операции над информационными, материальными и финансовыми логистическими потоками).

**Выводы.** Таким образом, уточнено понятие «качество транспортно-логистического обслуживания потребителей» с позиций формирования результата взаимодействия потребителя, производителя и других заинтересованных сторон, раскрыто его содержание. Предлагаемое определение соответствует фундаментальным взглядам на качество как совокупность свойств и характеристик объекта; акцентируется внимание на необходимости удовлетворения потребностей потребителей, а также отображает специфику деятельности по ТЛО потребителей. В дальнейших научных исследованиях возникает необходимость разработки методов оценки, анализа, механизмов мотивации участников ТЛО.

### Литература

1. Лясников Н.В. Повышение качества транспортно-логистического обслуживания на российском рынке / Н.В. Лясников // Научный Вестник МГИИТ. – 2016. – № 4 (42). – С. 31–39.
2. Нестеров В.Н. Экономические методы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев / В.Н. Нестеров // Транспортное дело России. – 2011. – № 3. – С. 72–75.
3. Соколов Ю.И. Экономическая эффективность управления качеством транспортного обслуживания / Ю.И. Соколов, В.А. Шлеин // Соискатель (приложение к журналу «Мир транспорта»). – 2010. – Т. 07. – № 1. – С. 32–38.
4. Карнаухов А.Н. Надежность транспортного парка и качество процессов технического обслуживания и ремонта / А.Н. Карнаухов // Известия высших учебных заведений. Нефть и газ. – 2006. – № 5. – С. 50–54.

5. Ковалева Е.Н. Интегральная транспортная доступность как показатель качества транспортного обслуживания / Е.Н. Ковалева // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. – 2011. – № 3. – С. 171–175.
6. Галабурда В.Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания / В.Г. Галабурда // Наука и техника транспорта. – 2003. – № 2. – С. 49–60.
7. Койфман Ю.І. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / Ю.І. Койфман, О.В. Герус, Т.М. Кисельова та ін. – К.: Видання ТК-93 «Управління якістю і забезпечення якості», 2006. – 400 с.
8. Сергеев В.И. Управление качеством логистического сервиса / В.И. Сергеев // Логистика сегодня. – 2008. – № 5. – С. 270–280.
9. Григорак М.Ю. Логістичне обслуговування: навч. посібник / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь. – К. : НАУ-друк, 2008. – 160 с.
10. Стандарты ISO // Международная организация по стандартизации. – Режим доступа : <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards.htm>.
11. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2003. – 512 с.
12. Гличев А.В. Основы управления качеством / А.В. Гличев. – М. : РИА, 2004. – 178 с.
13. Аристов О.В. Управление качеством / О.В. Аристов. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 204 с.
14. Гоберман Л.А. Концептуальные и методологические аспекты проблемы качества / Л.А. Гоберман, В.А. Гоберман // Качество: теория и практика. – 1998. – № 1–2. – С. 42–51.
15. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика : монографія / О.М. Криворучко. – Х. : ХНАДУ, 2006. – 404 с.
16. Минько Э.В. Качество и конкурентоспособность / Э.В. Минько, М.Л. Кричевский. – С.Пб. : Питер, 2004. – 268 с.
17. Салимова Т.А. Управление качеством : учеб. по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – 2-е изд. – М. : Омега-Л, 2008. – 414 с.
18. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник / С.Д. Ильенкова. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 88 с.
19. Чекмарев А.Н. Квалиметрия и управление качеством : учеб. пособие / А.Н.Чекмарев. – Самара : СГАУ, 2010. – 172 с.
20. Principles and Advantages of Logistics Outsourcing / Abhijit Banerjee // Knowledge Professionals and the Indian KPO Market. – 2011. – № 2.– P. 11–15.

**Рецензент:** В. Г. Шинкаренко, докт. экон. наук, проф., ХНАДУ.