

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ

В статье исследуется проблема качества обслуживания частных клиентов при перевозке сборных грузов с позиций клиентоориентированного подхода. Автором предложена методика оценки, базирующаяся на системе критериев качества, сформированных с учетом специфики работы транспортно-логистической компании с грузоотправителями-физическими лицами. Апробация методики проведена на примере сервиса «РЖД-Экспресс» компании ОАО «РЖД». По результатам исследования установлены сильные и слабые стороны транспортного обслуживания клиентов, сформулированы рекомендации по повышению его качества.

Ключевые слова: оценка качества транспортного обслуживания, индикаторы качества, перевозка сборных грузов, клиентоориентированный подход.

Рынок транспортно-логистических услуг в силу высокой конкуренции можно по праву считать рынком покупателя, а не продавца. Именно потребитель делает выбор, опираясь не только на количественные, но и на качественные характеристики грузоперевозчика, выбирая из множества компаний автомобильного, железнодорожного, авиационного и даже морского транспорта. В условиях, когда с учетом скидок, предоставляемых программами лояльности, с позиций стоимости все грузоперевозчики находятся в примерно равных условиях, первостепенное значение для потребителя приобретает качество оказываемых услуг, становясь определяющим критерием выбора.

Рост интернет-торговли в период пандемии способствовал активному развитию такого сектора перевозок, как транспортировка сборных грузов, в связи с чем в качестве цели написания данной статьи автором была поставлена разработка системы критериев, позволяющих оценить качество данных услуг. Причем оценка должна быть проведена с позиции заказчика-физического лица, т.е. иллюстрировать клиентоориентированность компании.

Логика научного исследования предполагает поэтапное движение к поставленной цели, в связи с чем первоначально необходимо уточнить само значение понятия «качество транспортной услуги», клиентоориентированности, интерпретировать эти понятия в контексте данного исследования, а затем приступить к разработке критериев оценки качества.

Вопросам качества транспортного обслуживания посвящены работы М. П. Городона, А. С. Зверева, А. Д. Молокович, М. О. Сураева, Л. В. Эйхлер, Ю. И. Соколова, И. М. Лаврова, А. С. Стринковской, С. Д. Ильенкова. Автором было проведено монографическое исследование [1–5], по итогам которого стало возможным формирование уточненного определения понятия «качество продукции

и услуг» грузоперевозки. В рамках данной статьи под ним будет пониматься совокупность субъективно и объективно оцененных свойств транспортной услуги, отражающих то, насколько своевременно и полно оказание этой услуги удовлетворяет потребностям грузоперевозчиков и грузовладельцев.

Что касается клиентоориентированности, согласно ее принципам, работа транспортно-логистической компании предполагает ориентацию услуг на заказчика, приведение качества транспортного обслуживания в соответствие запросам и потребностям грузоотправителей.

Из всей массы грузоотправителей сборных грузов в рамках данной статьи будет исследоваться качество услуг перевозки по договорам с физическими лицами, в силу того, что этот сегмент клиентов остается мало изученным, в то время как спрос на услуги с его стороны непрерывно растет [6–8].

Построение собственной методики оценки будет представлено автором ниже. Прежде чем приступить к ее обоснованию, следует проанализировать ряд существующих на сегодняшний день методик, определить их сильные и слабые стороны с позиций ориентированности на клиента, предоставление ему возможности напрямую формировать объективный результат оценки качества.

Авторами Ю. И. Соколовым и И. М. Лавровым на базе маркетинговых опросов журнала «РЖД-партнер» предложено ежеквартально рассчитывать индекс качества транспортного обслуживания грузовладельцев, значение которого варьируется в диапазоне 0–100 баллов, где 0 — «неудовлетворительно», 100 — «отлично» [9]. Расчет индекса ведется на основе системы индикаторов качества, в составе которых находятся стоимостные и качественные критерии.

Несмотря на очевидную полезность методики для грузоперевозчиков, благодаря возможности установления «узких мест» в качестве их оказания,



Рис. 1. Индикаторы производственного и потребительского качества услуг автотранспортных предприятий. Источник: [5]

с позиций клиентоориентированности применение данной методики становится невозможным в силу нескольких причин:

— ряд используемых в ней технических индикаторов будут мало понятны клиенту-физическому лицу, в силу чего и оценить их данной группе клиентов будет сложно (речь идет о «наличии вагонов нужного типа», «техническом состоянии вагонов», «подаче вагонов под погрузку/выгрузку по графику»);

— некоторые показатели становится возможным оценить только лишь крупным клиентам логистической компании, тем, кто обладает информацией о состоянии рынка в целом и о поведении на нем других игроков (например, «полнота удовлетворенности спроса на перевозки»).

Таким образом, представленные в методике индикаторы должны быть трансформированы с целью повышения их понятности для клиента-физического лица, воспользовавшегося услугой перевозки сборных грузов.

Вторая методика, которую хотелось бы рассмотреть детально в рамках статьи, принадлежит А. С. Стринковской. Методика интересна тем, что автором предлагается оценивать качество транспортного обслуживания грузовладельцев с точки зрения двух аспектов качества: производственное качество (с позиции грузоперевозчика) и потребительское качество — с позиции отправителя груза [5]. Автор рассматриваемой методики предлагает рассматривать производственное качество через призму таких индикаторов, как характеристики пути, подвижного состава, проведения ремонтных работ и т.д. Индикаторы делятся на две группы, где первая из них характеризует степень клиентской удовлетворенности (или потребительское качество), которая непосредственно зависит от уровня

индикаторов производственных, но, тем не менее, сформированных на основе изучения мнений отправителей и получателей грузов. С учетом того, что совершенствование качества направлено на поиск, привлечение, расширение клиентской базы, по мнению автора, построение системы критериев оценки должно производиться именно с позиций потребителя, основываясь на его интересах. Система критериев, предлагаемых автором, содержится на рис. 1.

Автор рассматриваемой методики предлагает при ее практическом использовании корректировать состав диагностируемых показателей исходя из сегментирования видов деятельности и структуры выручки транспортного предприятия. Определение состава необходимых, но достаточных показателей должно соответствовать цели анализа — принятие обоснованных управленческих решений, направленных на устранение недостатков в политике компании по взаимодействию с клиентами. В методике предложены алгоритмы расчетов количественных показателей, дано пояснение их экономического содержания.

Достоинства рассмотренной выше методики заключаются в том, что:

— данная методика может применяться перманентно, в результате чего мониторинг качества обслуживания станет управляемой категорией для менеджмента компании, выраженной в цифрах;

— оценка качества транспортных услуг проводится с позиций двух сторон, участвующих в совершении сделки: грузоперевозчика и клиента, что позволяет увидеть ситуацию под разными углами.

В то же время нельзя не отметить и ключевой, с позиций клиентоориентированности, недостаток модели, связанный с составом критериев оценки, большую часть которых составляют относитель-



Рис. 2. Система критериев оценки уровня клиентоориентированности холдинга «РЖД» грузоотправителями. Источник: [4]

ные и абсолютные показатели производственного качества.

Поставленная в рамках данной статьи цель предполагает разработку такой методики, которая бы позволила оценить качество услуг именно с позиций потребителя, как реального, так и потенциального. Детальное внимание вопросам методологии развития деятельности и продвижения услуг железнодорожного транспорта уделено в трудах таких авторов, как: М. А. Аветикян, И. Н. Шапкин, П. И. Вермишова [1].

В компании ОАО «РЖД» клиентоориентированность грузовых перевозок является одним из приоритетных принципов политики взаимодействия с клиентами. Холдингом утверждена и действует Единая политика клиентоориентированности, соответствующая ключевым направлениям, обозначенным в Транспортной стратегии РФ и Стратегии развития железнодорожного транспорта в РФ до 2030 г. [10].

Оценочные критерии являются неотъемлемой частью Стратегии, в то время как алгоритмы оценивания в ней не раскрыты для широкого доступа. Результаты оценки, опубликованных для сторонних пользователей в Глобальной сети, также не размещено, поскольку они предназначены исключительно для корпоративного использования.

Состав критериев содержится на рис. 2.

Методика предполагает проведение оценки качества оказываемых услуг в разрезе таких аспектов, как надежность, доступность, финансовая и качественная составляющие. С точки зрения доступности для понимания содержания критериев физическими лицами, при проведении анкетирования не все они будут легко доступны для понимания респондентам-физическим лицам, не обладающим

специальными знаниями и категориями в области грузовой логистики. Речь идет, к примеру, о «высоком уровне соблюдения графиков подачи и уборки вагонов с путей необщего пользования», о «полноте оказания услуг», о «гибкости ценообразования». Для их оценки анкетированный должен владеть информацией о том, что представляют из себя пути необщего пользования, ознакомиться с графиком подачи вагонов и оценить его выполнение, изучить состав услуг на транспортном логистическом рынке, чтобы оценить полноту их оказания и т.д.

Обзор существующих методик оценки качества, анализ их сильных и слабых сторон с позиций клиентоориентированности и соответствия цели исследования — получение оценки именно со стороны потребителей, позволило разработать авторский вариант методики оценки качества транспортного обслуживания грузоотправителей-физических лиц, в состав которой включены такие элементы, как:

- система оценочных критериев, демотичная уровню знаний отправителей груза-физических лиц, и их аргументация;

- весовые коэффициенты оценочных критериев и механизм их применения;

- форма анкеты, предназначенной для получения и оценки обратной связи от клиентов по оказанным услугам перевозки. Особое внимание в ней было уделено не только составу, но и форме изложения вопросов, формулировке вопросов, поскольку она должна была отвечать требованиям максимальной ясности для респондентов-частных клиентов.

Авторская система критериев содержится на рис. 3.

Особенность предлагаемой авторской методики в том, что она сформирована на базе методик,



Рис. 3. Авторская система индикаторов, применяемых при оценке уровня клиентоориентированности ОАО «РЖД» при перевозке сборных грузов для частных клиентов. Источник: [Составлено автором]

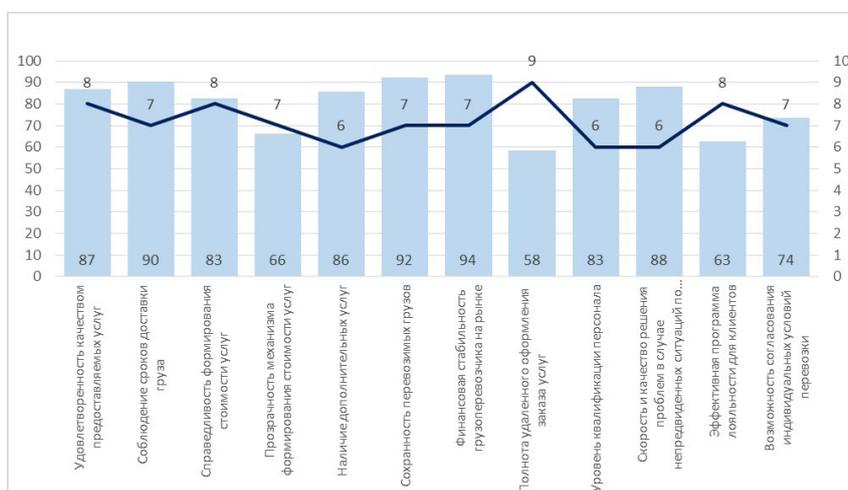


Рис. 4. Результаты проведенного опроса среди респондентов. Источник: [составлено автором по результатам опроса]

анализ которых можно увидеть выше, однако критерии, содержащиеся в ней, имеют и уникальную природу. Речь идет о таких индикаторах, как:

1. Оформление заказа онлайн — предполагает наличие у клиента возможности полностью самостоятельно разместить и отправить заказ отделу по работе с продажами в удаленном режиме. При этом предполагается, что механизм такого оформления в полной мере доступен и понятен клиенту, не вызывает трудностей и потребности в дополнительной консультации, к примеру, с сотрудниками контакт-центра.

2. Программа клиентской лояльности, эффективно работающая с вопросами привлечения и удержания клиентов, благодаря широкому спектру акций и предложений на индивидуальной основе, размещенных в сети и доступных неограниченному кругу лиц.

3. Понятный алгоритм ценообразования — недвусмысленность для клиента механизма формирования окончательной цены услуги по договору, где ему кажутся логичными и ясными все составляющие, в т.ч. дополнительные услуги.

Система индикаторов, разработанная автором (рис. 3), была использована в качестве основы при составлении анкеты, предложенной посредством ресурсов в открытой сети 156 респондентам-частным лицам. Ими в течение 2020 года приобреталась услуга «РЖД-экспресс», представляющая собой сервис доставки сборных грузов. Респонденты оценивали и сами критерии на основе 100-балльной шкалы (где 0 — низшая, а 10 баллов — высшая оценка) и значимость для них каждого из критериев по 10-балльной шкале. Рис. 4 содержит результаты опроса. По каждому критерию представлено среднее значение.

Как видно на рис. 4, индикатору «Финансовая стабильность грузоперевозчика» респонденты присвоили наивысшую оценку в размере 94 баллов при значимости в 8 баллов. Такой результат представляется вполне логичным с учетом срока деятельности и результатов такой деятельности компании «РЖД-Логистика» [10].

Вторую по величине оценку получил индикатор «Сохранность перевозимых грузов» (92 балла), при степени значимости для респондентов в 7 баллов,

что также легко объяснимо с учетом высокого уровня и совершенствования качества предоставляемых компанией услуг экспедирования.

Самую низкую оценку опрашиваемые присвоили «Возможности удаленного заказа услуг через сайт» — 53 балла, при его высокой значимости, возросшей в период пандемии, в размере 9 баллов и «Эффективности программы лояльности» — 63 балла из 100, при значимости в 8 баллов. Полученный результат свидетельствует о целесообразности проведения углубленного исследования причин такой оценки в последующих публикациях.

Таким образом, с помощью алгоритмов и критериев авторской методики в ходе исследования стало возможным установление сильных и слабых мест в позициях качества оказания перевозчиком услуги по доставке сборных грузов, определении направлений их совершенствования и тематики дальнейшего исследования причин выявленных недостатков.

Библиографический список

1. Аветикян М. А., Вермишова П. И. Задачи и методы мониторинга уровня удовлетворенности клиентов услугами грузовых и пассажирских перевозок // Железнодорожный транспорт. 2017. № 3. С. 8–11.
2. Галабурда В. Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания // Наука и техника транспорта. 2003. № 2. С. 49–60.
3. Мишин В. И. Управление качеством. 2-е изд. перераб. и доп. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 463 с.
4. Соколов Ю. И., Лавров И. М. Анализ динамики индекса качества транспортного обслуживания грузовладельцев // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте: сб. тр. по результатам III Междунар. науч.-практ. конф. Москва: Изд-во МИИТ, 2019. Вып. 17. С. 83–86.
5. Стринковская А. С. Диагностика качества транспортного обслуживания на грузовых автотранспортных предпри-

ятиях // Техника и технологии строительства. 2017. № 3 (11). С. 75–80.

6. Годовой отчет 2018 АО «РЖД Логистика». URL: <https://www.rzdlog.ru/upload/iblock/23e/23e15f4bc9e30e74a88a11d443d13624.pdf> (дата обращения: 30.08.2021).

7. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. Введ. 1979–07–01. Москва: Стандартинформ, 2009. 22 с.

8. Обзор отрасли грузоперевозок в России 2019 год. URL: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-transportation-services-2019-rus/\\$FILE/ey-transportation-services-2019-rus.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-transportation-services-2019-rus/$FILE/ey-transportation-services-2019-rus.pdf) (дата обращения: 30.08.2021).

9. Исследование в сфере оценки потребителями качества услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом. URL: <https://www.rzd-partner.ru/specials/indeks-kachestva-uslug-na-zh-d-transporte/> (дата обращения: 30.08.2021).

10. Об утверждении Политики клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области грузовых перевозок: распоряжение от 26 июля 2016 года № 1489р. URL: <http://docs.cntd.ru/document/456025278> (дата обращения: 30.08.2021).

ЮСУПОВА Ольга Анатольевна, кандидат экономических наук, доцент (Россия), доцент кафедры «Финансы и кредит» Российского университета транспорта, г. Москва.

SPIN-код: 1040-4402

AuthorID (РИНЦ): 655526

ORCID: 0000-0003-1511-1398

Адрес для переписки: Qwerty6020@mail.ru

Для цитирования

Юсупова О. А. Клиентоориентированный подход в оценке качества транспортного обслуживания частных клиентов // Омский научный вестник. Сер. Общество. История. Современность. 2022. Т. 7, № 1. С. 132–137. DOI: 10.25206/2542-0488-2022-7-1-132-137.

Статья поступила в редакцию 20.09.2021 г.

© О. А. Юсупова

CLIENT-ORIENTED APPROACH IN ASSESSING QUALITY OF TRANSPORT SERVICES FOR PRIVATE CLIENTS

The article examines the problem of the quality of service for private clients in the transportation of groupage cargo. The research is conducted from the perspective of a private client-oriented approach. The author proposes an assessment technique. It is based on a system of quality criteria. They are formed taking into account the specifics of the work of the transport company with individual consignors. The technique has been tested on the example of the Russian Railways-Express service of the Russian Railways JSC. Based on the results of the study, the strengths and weaknesses of transport services to customers are identified, recommendations are formulated to improve its quality.

Keywords: assessment of the quality of transport services, quality indicators, transportation of groupage cargo, customer-oriented approach.

References

1. Avetikyan M. A., Vermishova P. I. Zadachi i metody monitoringa urovnya udovletvovennosti kliyentov uslugami gruzovykh i passazhirskikh perevozok [Objectives and Methods of Monitoring the Level of Customer Satisfaction with Freight and Passenger Transportation Services] // *Zheleznodorozhnyy transport. Zheleznodorozhnyy Transport*. 2017. No. 3. P. 8–11. (In Russ.).
2. Galaburda V. G. Kontsepsiya upravleniya kachestvom transportnogo obsluzhivaniya [The concept of quality management of transport services in its own] // *Nauka i tekhnika transporta. Science and Technology of Transport*. 2003. No. 2. P. 49–60. (In Russ.).
3. Mishin V. I. Upravleniye kachestvom [Quality management]. 2nd ed. Moscow: UNITI-DANA Publ., 2005. 463 p. (In Russ.).
4. Sokolov Yu. I., Lavrov I. M. Analiz dinamiki indeksa kachestva transportnogo obsluzhivaniya gruzovladel'tsev [Analysis of dynamics of quality index of transport services for cargo owners] // *Corporate management of economic and financial activities in railway transport. Corporate Management of Economic and Financial Activities in Railway Transport*. Moscow: MIIT Publ., 2019. Issue. 17. P. 83–86. (In Russ.).
5. Strinkovskaya A. S. Diagnostika kachestva transportnogo obsluzhivaniya na gruzovykh avtotransportnykh predpriyatiyakh [Diagnostics of quality of transport service of cargo motor transport organizations] // *Tekhnika i tekhnologii stroitel'stva. Engineering and Construction Technologies*. 2017. No. 3 (11). P. 75–80. (In Russ.).
6. Godovoy otchet 2018 AO «RZHD Logistika» [Annual report 2018 of JSC Russian Railways Logistics]. URL: <https://www.rzdlog.ru/upload/iblock/23e/23e15f4bc9e30e74a88a11d443d13624.pdf> (accessed: 30.08.2021). (In Russ.).
7. GOST 15467-79. Upravleniye kachestvom produktsii. Osnovnyye ponyatiya. Terminy i opredeleniya [Product quality management. Basic concepts. Terms and definitions]. Moscow, 22 p. (In Russ.).

8. Obzor otrasli gruzoperevozok v Rossii 2019 god [Overview of the freight transportation industry in Russia 2019]. URL: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-transportation-services-2019-rus/\\$FILE/ey-transportation-services-2019-rus.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-transportation-services-2019-rus/$FILE/ey-transportation-services-2019-rus.pdf) (accessed: 30.08.2021). (In Russ.).

9. Issledovaniye v sfere otsenki potrebitelyami kachestva uslug na rynke gruzoperevozok zheleznodorozhnym transportom [Research in the field of consumer assessment of the quality of services in the rail freight market]. URL: <https://www.rzd-partner.ru/specials/indeks-kachestva-uslug-na-zh-d-transporte/> (accessed: 30.08.2021). (In Russ.).

10. Ob utverzhdenii Politiki kliyentooriyentirovannosti kholdinga «RZHD» v oblasti gruzovykh perevozok: rasporyazheniye ot 26 iyulya 2016 goda № 1489r [On the approval of the Client-Oriented Policy of the Russian Railways Holding in the field of freight traffic: Order No. 1489p dated July 26, 2016]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/456025278> (accessed: 30.08.2021). (In Russ.).

YUSUPOVA Olga Anatolyevna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Finance and Credit Department, Russian University of Transport, Moscow. SPIN-code: 1040-4402
AuthorID (RSCI): 655526
ORCID: 0000-0003-1511-1398
Correspondence address: Qwerty6020@mail.ru

For citations

Yusupova O. A. Client-oriented approach in assessing quality of transport services for private clients // *Omsk Scientific Bulletin. Series Society. History. Modernity*. 2022. Vol. 7, no. 1. P. 132–137. DOI: 10.25206/2542-0488-2022-7-1-132-137.

Received September 20, 2021.

© O. A. Yusupova