

где $C_{\text{усл}}$ — затраты государства и общества на создание необходимых условий (правового, таможенного, визового обеспечения и т.д.) для обеспечения функционирования транзитной системы для перевозок грузов автомобильным транспортом; $C_{\text{дор}}$ — затраты дорожной инфраструктуры, связанные с проездом по транзитным магистралям грузового транзитного автомобильного транспорта; $C_{\text{движ}}$ — затраты, связанные с изменением режима движения на автомагистралях при проезде по ним грузового транзитного транспорта; $C_{\text{ДТП}}$ — ежегодные затраты от увеличения дорожно-транспортных происшествий, связанные с увеличением интенсивности движения на транзитных автомагистралях в связи с проездом по ним грузового транзитного автомобильного транспорта; $C_{\text{эколог}}$ — экологические затраты, которые несет общество при проезде через территорию Республики грузового транзитного автотранспорта; $C_{\text{серв}}$ — годовые затраты ресурсов общества на предоставление транзитному грузовому автомобильному транспорту услуг сервиса.

Разработанная методика позволяет анализировать эффективность функционирования всей системы экспорта транспортных услуг, влияние как каждого структурного элемента системы на эффективность функционирования всей системы, а также производить расчет экономической эффективности транзитных перевозок грузов автомобильным транспортом. Данные положения необходимы для разработки экономически грамотной национальной политики в сфере экспорта транспортных услуг.

УДК 362.2(487)

ФОРМИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОЙ УСЛУГИ

Коржицкий Д.Л.

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь*

Выполнение транспортных услуг в любом государстве является одним из основных секторов экономики, поскольку оказывает влияние на развитие как внешней так и внутренней торговли.

В Республике Беларусь одним из приоритетных направлений экспорта услуг являются транспортные услуги, которые образуют положительное saldo платежного баланса. Автомобильные услуги занимают четвертое место по объему поступлений валютной выручки среди экспорта услуг и третье в экспорте транспортных услуг. Высокая доходность международных перевозок

зок и благоприятный инвестиционный климат способствуют развитию в Республике Беларусь этого вида услуг.

В целом объем предоставляемых транспортных услуг с 1993 года увеличился в 9,5 раз. Белорусским перевозчикам удалось закрепиться на европейском рынке транспортных услуг. Тем не менее, на сегодняшний день нет системы обеспечения качества предоставляемых нашими перевозчиками транспортных услуг.

Транспортно-экспедиционное обслуживание включает (ТЭО) в себя выполнение транспортно экспедиционных операций и услуг. Транспортно-экспедиционной операцией называется элементарное, законченное, периодически повторяющееся действие, обеспечивающее ТЭО. Наряду с операциями можно выделить транспортно-экспедиционные услуги. Под услугой понимается отдельная операция или группа операций, непосредственно направленная на удовлетворение определенной потребности хозяйственных предприятий в транспортной экспедиции.

Как правило различают следующие виды транспортных услуг:

- перевозка грузов и пассажиров;
- погрузочно-разгрузочные операции;
- агентирование транспортных средств;
- подготовка груза к перевозке;
- подготовка документов, регламентирующих взаимоотношения сторон, участвующих в транспортировке груза;
- разработка процесса доставки грузов;
- предоставление инфраструктурных услуг и т.д.

С точки зрения обеспечения качества, продукция и услуга являются взаимозаменяемыми понятиями, так же, как и понятия «создание продукции» и «оказание услуг». Принцип обеспечения качества услуг так же, как и принцип обеспечения качества продукции, основывается на таких факторах, как материальная база, персонал и организация работ. Однако, существуют некоторые особенности обеспечения качества услуг, которые обусловлены тем, что обеспечение качества услуги осуществляется при более тесном взаимодействии с потребителем. Поэтому необходимо учитывать дополнительные элементы, которые учитывают влияние человеческого фактора, уровня организации работ и особенностей транспортной деятельности:

- культура общения с потребителями;
- профессиональная подготовка людей, отвечающих за организацию перевозки;
- гибкость форм и оперативность предоставления транспортных услуг;

- качество перевозки и обработки грузов во всех звеньях транспортной цепи должно соответствовать общему стандарту качества, заложенному в систему;
- продвижение грузов по всему маршруту должно постоянно контролироваться.

Требования грузовладельца к стандарту качества транспортного обслуживания в части грузовых перевозок выражается в первую очередь в сервисном обслуживании при оформлении и приеме к перевозке груза, обязательном предоставлении подвижного состава требуемого типа в необходимом количестве и к согласованному сроку, своевременности доставки грузов получателю, обеспечению сохранности перевозимого груза, информации о местонахождении груза в процессе перевозки, приемлемости цены за перевозку и сопутствующие услуги, объявленной ответственностью за снижение уровня качественных показателей транспортного обслуживания.

Существуют субъективные и объективные факторы, влияющие на развитие транспортных услуг.

К объективным факторам можно отнести величину тарифа или так называемую перевозчиками фрахтовую ставку. В условиях развития экономики спрос на высококачественные транспортные услуги увеличивается, что ведет к росту тарифов на них, так как повышение качества услуги требует привлечения инвестиций и дополнительных расходов. Избыточное предложение транспортных услуг вызывает снижение уровня тарифов (фрахтовых ставок) и увеличивает конкуренцию. Это и случилось в августе кризисного 1998 года в Российской Федерации, когда фрахтовые ставки упали до 47 процентов и с оживлением экономики к 2001 году, потребность в транспорте возросла, доходы снова возросли, но, к сожалению, так и не восстановились до прежнего уровня.

В настоящее время в Республике Беларусь разработана система, позволяющая контролировать качество только одного фактора, обеспечивающего качество транспортных услуг – подвижного состава. Так, для допуска подвижного состава для выполнения международных перевозок необходимо наличие сертификата на соответствие экологическим требованиям и техническому состоянию. Что касается требований к персоналу и организации работ, то такие существуют только на этапе получения лицензии и то, ограничиваются только соответствующим образованием лица, отвечающего за организацию перевозок и соответствием работ по выполнению перевозки требованиям нормативных документов. Таким образом, нет системы обеспечения качества транспортных услуг, гарантирующей соблюдение интересов заказчиков по каждой сделке.

За основу для создания такой системы на транспортных предприятиях можно взять систему обеспечения качества продукции, используемую на промышленных предприятиях, адаптированную к особенностям выполнения транспортных услуг. Такая система предполагает создание на предприятии службы, отвечающей за организацию работ по управлению качеством. В задачи этой службы должны входить контроль за осуществлением транспортного процесса, сертификация, работа с претензиями и предложениями клиентов, координация отделов и служб предприятия по вопросам управления качеством.

Из всех методов, которые разработаны для контроля за качеством продукции наиболее интересными для управления качеством услуг являются такие статистические методы контроля качества как сравнение средних значений параметров с номинальными, сравнение дисперсий, коэффициент корреляции, регрессионный анализ, контрольные карты и др.

УДК 338.242.16

УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Дроздович Л.И.

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь*

Реформа имущественных отношений в Беларуси в последнее десятилетие привела к уменьшению размеров государственного сектора в экономике. Тем не менее, как показывает опыт, экономическое развитие практически всех стран с рыночным хозяйством на протяжении многих десятилетий сопровождается участием государства в хозяйственной деятельности в той или иной форме, которое может являться важным фактором экономического роста, способствуя смягчению негативных эффектов воздействия рыночных механизмов (так называемых «провалов рынка»), компенсируя априорную слабость или ситуативное отсутствие мотивации со стороны частного предпринимательства.

Сложность управления предприятиями государственного сектора в рыночной экономике вообще связана с несколькими объективными факторами.

Подчинение деятельности предприятий госсектора удовлетворению определенных общественных потребностей не позволяет свести оценку эффективности их деятельности исключительно к величине получаемых государ-