

Сущность резервов качества автотранспортных услуг и их оценка

Догиль Л.Ф.

Белорусский национальный технический университет

Резервы как неиспользованные возможности формирования и реализации конкурентных стратегий на рынке автотранспортных услуг возникают потому, что всегда имеется разрыв во времени между появлением конкретных инноваций и их массовым использованием на практике. Научно-технические, организационно-управленческие достижения представляют резерв, вплоть до их применения в производственных условиях. Нововведение перестает быть резервом с момента морального старения, то есть когда появляется новое достижение, обладающее большим потенциалом. Следовательно, задача управления в сфере транспорта – постоянно изыскивать возможности для ускорения использования резервов.

Системное выявление резервов и планомерное их использование требуют научно обоснованной их систематизации и классификации. Необходимость такого подхода обусловлена тем, что на качество продукции (работ, услуг) оказывают влияние многообразные факторы, полный учет которых позволяет использовать имеющиеся возможности для достижения текущих и стратегических целей.

Всю совокупность резервов качества транспортных услуг можно подразделить на две группы: улучшение собственно качества оказываемых транспортных услуг и развитие технологии грузоперевозок, позволяющих оказывать услуги с нужным уровнем качества. С целью учета объективных процессов, которые порождают новые конкурентные возможности транспортных организаций, качество инновационного продукта (работы, услуги) можно рассчитать по формуле

$$\hat{E} = \alpha_{\hat{a}\hat{c}\hat{f}} \hat{E}_{\hat{a}\hat{c}\hat{f}} + \alpha_{\hat{a}\hat{a}} \hat{E}_{\hat{a}\hat{a}} + \alpha_{\hat{y}\hat{d}\hat{a}} \hat{E}_{\hat{y}\hat{d}\hat{a}} + \alpha_{\hat{y}\hat{m}\hat{d}} \hat{E}_{\hat{y}\hat{m}\hat{d}} + \alpha_{\hat{n}\hat{d}\hat{o}\hat{t}} \hat{E}_{\hat{n}\hat{d}\hat{o}\hat{t}} + \alpha_{\hat{a}\hat{a}\hat{c}\hat{t}\hat{i}} \hat{E}_{\hat{a}\hat{a}\hat{c}\hat{t}\hat{i}} + \alpha_{\hat{i}\hat{a}\hat{d}} \hat{E}_{\hat{i}\hat{a}\hat{d}},$$

где: Кназн – показатель назначения нового продукта (работы, услуги); Кнад – надежность нового продукта (работы, услуги); Кэрг – эргономичность нового продукта (работы, услуги); Кэст – эстетичность нового продукта (работы, услуги); Кст.ун – степень стандартизации и унификация нового продукта (работы, услуги); Кбезоп – безопасность нового продукта (работы, услуги); Кпат – степень патентной защищенности нового продукта (работы, услуги); аназн, анад, аэрг, аэст, аст.ун, апат – весовые коэффициенты показателей Кназн, Кнад, Кэрг, Кэст, Кст.ун, Кбезоп, Кпат, определяемые путем экспертной оценки.