

**Показатели потребительского качества транспортных услуг
и конкурентоспособность**

Пильгун Т. В.

Белорусский национальный технический университет

Вопросу необходимости наличия системы показателей, оценивающих результативность или эффективность логистической деятельности, уделяется большое внимание учеными, практиками, специализирующихся в области оценки и повышения эффективности организаций. Предложенные Д. Парменгером инструменты разработки и применения системы ключевых показателей эффективности (КПЭ) активно используются в менеджменте управления оценке логистической деятельности организаций. В транспортной отрасли, оценивая результативность деятельности транспортной организации, принято говорить о качестве транспортных услуг и его показателях. Итак, фигурируют категории показателей: показатели результативности КПЭ и показатели качества. Учитывая мнение, что «конкурентоспособность услуг, выраженная через качество, является решающим фактором их коммерческого успеха на развитом конкурентном рынке» целесообразно исследовать связи и зависимости категорий показателей: КПЭ и качества, и определить место каждой категории в системе оказания транспортных услуг. Обоснованием исследования являются следующее:

- допускается, что происходит смешение (или подмена) понятий показателей качества продукции или услуг и показателей результативности (эффективности) деятельности организации;
- полезным решением совершенствования управления качеством, а соответственно и создание реального инструмента конкурентоспособности, может стать формирование и внедрение системы показателей качества транспортных услуг с учетом ожиданий потребителей (показателей потребительского качества).

Важными позициями в схеме создания системы показателей потребительского качества транспортных услуг являются:

- определение номенклатуры показателей потребительского качества;
- определение методов оценки показателей потребительского качества;
- установление базовых показателей в сравнении с которыми будет производиться оценка фактических показателей;
- формирование доступной потребителям базы показателей потребительского качества транспортных услуг в рамках единой транспортной системы.