

**IDENTIFICATION COSTS OF QUALITY PRODUCTS
TRANSPORT COMPANIES**

**ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ
ТРАНСПОРТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Nataly Dubovyk

Дубовик Н. В.

У статті розглядається проблема якості послуг, які надаються транспортними підприємствами, а також ідентифікації витрат на його забезпечення. Уточнюється склад витрат на якість, акцентується увага керівництва транспортних підприємств на необхідність здійснення витрат, які пов'язані з якістю транспортних послуг.

Problem statement. Traditionally, the product of transport is the finished movement of goods and passengers. However, taking into consideration the modern development of the transport enterprises, it is necessary to remember that the range of transport companies services has increased significantly. In today's world transportation has a variety of sub-activities and add-on products. The vital question being addressed is the quality of transport company's services. To gain insight and understanding of transport company's management practices we must examine how they price and deliver their services and the quality they provide.

The services of any transport companies include:

- handling;
- warehouse operations;
- services for goods storage;
- preparation services for the goods carriage;
- provision of transport means for lease;
- support for cargo and passengers;
- forwarding and other services.

Formation of the task of research. According to the international standard ISO 9000:2005 «Quality management systems - Fundamentals and vocabulary» [3], the quality is the degree to which a set of inherent characteristics of products fulfils requirements. In this case the characteristics of different types of products (services) and demand are determined not only by consumers. They should take into account the characteristics (parameters) and the requirements of the relevant regulations, instructions, standards, legal framework.

By the generally accepted requirements for transport service enterprises, which, on the one hand, placing consumers (cargo, passengers, partners), and, on the other hand, implied or obligatory, includes timeliness, regularity, reliability, safety, security, complexity, information content, transportation costs, etc. In addition, consumers are interested in quality and the ability to provide various additional

services. Organizations depend on their customers and therefore should understand current and future customer needs, should meet customer requirements and strive to exceed customer expectations.

The document [1] establishes the following range of major groups of indicators of quality of their properties characterized by cargo transportation:

- parameters of timeliness services;
- parameters of goods safe carriage,
- economic parameters.

The Quality of transport companies services must guarantee the satisfaction of its customer's' requirements and expectations, as well as cost savings. To comply with the requirements specified in a formalized performance, transport companies need to (must) conduct certain activities that enhance the quality of their services. Thus, the question arises of identifying the cost of quality of (services). Thus, the question arises of identifying the cost of quality in the services they provide.

Material of research and scientific results. Using the most well-known system of classification of the quality costs [2], we consider four categories of costs incurred by transport companies (fig.):

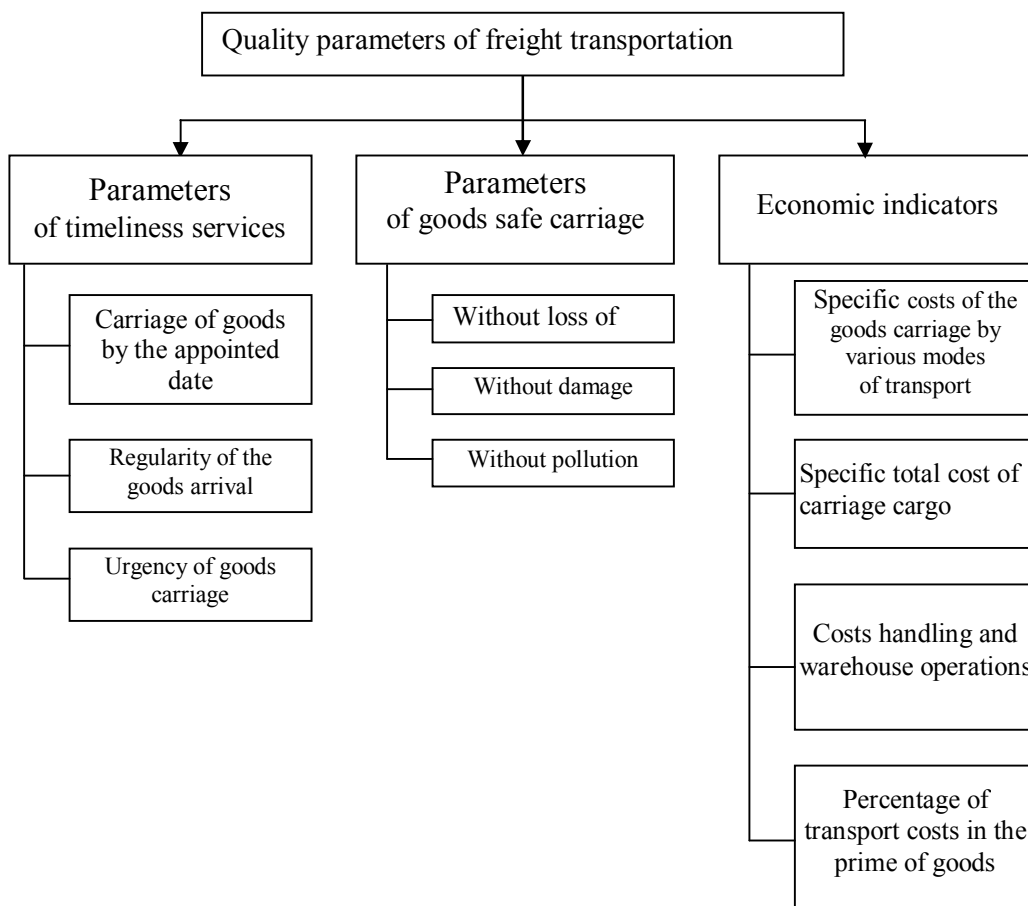


Fig. Key indicators of the quality of freight transport

- prevention costs, or costs to prevent inconsistencies in quality. This is aimed at reducing or preventing the possibility of various losses;
- appraisal costs, related to the control of the quality of transport services;
- internal failure costs, associated with the emergence of the cost of low quality services provided and their identification before *using of the* (providing to the) external customers (cargo owner, etc.);
- external failure costs, associated with the emergence of the cost of low quality services provided and their detection by external users.

The sum of these costs determines the overall quality costs of transportation company products.

Given the nature of transport companies products and (services), a specific quality cost list must be compiled specify a list of the possible cost of quality. We will consider each category of costs.

Prevention costs which transport companies deal with, aimed at reducing the possibility of various losses. These include the cost of quality management which helps improve the service quality provided to customers. The quality, timely accounting and adaption requirements of users of transport services, the rationale for innovation.

It is possible by obtaining reliable data and information regarding cargo tariffs, conditions of carriage, location and vehicles for companies to improve their quality of services. This will reduce the consumer's costs and increase customer numbers. The economic indicators of quality may indicate the need for such costs. These include the specific total cost of carriage cargo, the value of which is of great importance for cargoowners.

An important and necessary part of preventive quality costs are the costs associated with conducting audits of quality management systems, training of internal auditors. The purpose of these audits is to identify the causes of the discrepancies in the quality system, process or product (service) enterprises.

The cost of quality assessment take into account the costs associated with monitoring the quality of transport services. The importance of these costs is beyond doubt, since we are talking about self-esteem levels of quality the company during the various tests, approbation, audits of various processes and the results of these processes, confirm the quality of services provided by external organizations. Costing is carried out for the quality of economic information used by top management in decision-making in the field of quality. To evaluate the use of different parameters (fig.), depending on the objectives of the enterprise in terms of quality and the nature of decisions.

Costs of internal inconsistencies are detected and can be associated with the emergence of poor quality services provided. They should be identified before allowing release to external customers (cargo owner, etc.). Increasing the efficiency of transport companies requires a reduction in these costs as they relate to unpredictable losses to which determine the reasons for the discrepancies. Identified discrepancies can lead to unnecessary reduction in the cost of services and require additional checks and quality confirmations.

The Cost of external detection of inconsistencies associated with the emergence of the cost of poor quality services provided by external customers (cargo,

etc.). In fact it is very «unpleasant» costs because of poor delivery of services directly to consumer claims. Enterprises in these cases may be faced with the need to redress consumer damage, compensation, costs of restoration of customer satisfaction. There may be situations where the resolution is not possible without resorting to litigation.

Conclusion. As the practice, to completely avoid the cost of quality is impossible. With regard to preventive costs and to assessments costs of quality, its presence in the modern enterprise, it is advisable. However, always remember that it's still the cost and need to be weighed against the results obtained with the achieved level of quality.

In order to improve the quality of transport companies we need to share the classifications of quality of service and the cost of quality. Accuracy, frequency, timeliness of assessments and the analysis of quality of course will affect the level of spending on quality, the quality of transport services.

References

1. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.packer3d.ru/node/208>
2. Лантушенко Л.С. Классификация затрат на качество [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://law.admtumen.ru/noframe/nic?d&nd=466201326&prevDoc=466201310>
3. Международный стандарт ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь» Перевод Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», Санкт-Петербург – 2006, 47 с.

Аннотация

Традиционно продукцией транспорта считается законченное перемещение грузов и пассажиров. Однако, учитывая современное развитие предприятий транспорта, необходимо отметить, что спектр предоставляемых транспортными предприятиями услуг значительно расширился, т.е. сегодня это не только перевозки, но и различные виды деятельности, напрямую связанные с процессом транспортировки грузов и пассажиров. В связи с этим остро встает вопрос о качестве предоставляемых ими услуг, обеспечение которого неразрывно связано с пониманием руководства транспортных предприятий необходимости осуществления затрат, связанных с качеством транспортных услуг.

В принципе к услугам любого предприятия транспорта общего пользования, помимо непосредственно перевозки грузов и пассажиров, можно отнести:

- погрузочно-разгрузочные работы;
- складские операции;
- услуги по хранению грузов;
- услуги по подготовке грузов к перевозке;
- предоставление транспортных средств в аренду;
- сопровождение грузов и пассажиров;
- транспортно-экспедиторские и другие услуги.

Согласно международному стандарту ИСО 9000:2005 «Системы

менеджмента качества – Основные положения и словарь», качество - это степень, с которой совокупность собственных характеристик продукции выполняет требования. При этом характеристики различных видов продукции (услуг) и требования определяют не только потребители. Они должны учитывать характеристики (параметры) и требования, установленные соответствующими нормативными документами, инструкциями, стандартами, законодательной базой.

К общепринятым требованиям к услугам транспортных предприятий, которые, с одной стороны, предъявляют потребители (грузовладельцы, пассажиры, партнеры), а с другой стороны, обычно предполагаются или являются обязательными, относятся своевременность, регулярность, надежность, безопасность, сохранность, комплексность, информативность, стоимость перевозок и т.д. Кроме этого, потребителей интересует и возможность качественного предоставления различных дополнительных услуг.

ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества» устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам грузовых перевозок:

- показатели своевременности выполнения перевозки;
- показатели сохранности перевозимых грузов;
- экономические показатели.

Качество услуг транспортных предприятий должно гарантировать потребителям удовлетворение его требований и ожиданий, а также экономии затрат. Чтобы соответствовать требованиям, формализованным указанными показателями, транспортным предприятиям необходимо проведение определенных мероприятий, способствующих повышению качества их услуг. Таким образом, возникает вопрос об идентификации затрат на качество продукции (услуг).

Наиболее известная система классификации затрат на качество (quality costs) подразделяет их на четыре категории:

- превентивные затраты, или затраты на предотвращение несоответствия качеству (prevention costs). Это расходы, понесенные на то, чтобы выпуск продукции соответствовал стандартам качества;
- затраты на оценку качества (appraisal costs). Затраты, понесенные для того, чтобы удостовериться, что продукты удовлетворяют требованиям внутренних и внешних потребителей;
- затраты при внутреннем обнаружении качественного несоответствия (internal failure costs). Затраты, понесенные в том случае, когда производственный процесс выявляет дефектный компонент или продукт, прежде чем он будет отгружен внешнему потребителю;
- затраты при внешнем обнаружении качественного несоответствия (external failure costs). Затраты, понесенные в том случае, когда клиенты обнаруживают дефект.

Сумма всех этих затрат определяет общие затраты на качество.

Учитывая специфику продукции (услуг) транспортных предприятий, уточним возможный перечень их затрат на качество. Рассмотрим каждую категорию затрат.

Превентивные затраты на качество, которые несут транспортные предприятия, направлены на снижение или предотвращение возможности возникновения различных потерь. К ним можно отнести, например, затраты на управление качеством, связанные с планированием мероприятий по улучшению

качества предоставляемых услуг, своевременным учетом и адаптацией требований потребителей транспортных услуг, обоснованием необходимых нововведений. Предусмотрев возможность получения грузовладельцами достоверной информации о тарифах, условиях перевозки, местоположении грузов и транспортных средств, предприятия тем самым повышают качество своих услуг, поскольку это снижает затраты потребителей и влияет на увеличение количества потребителей. О необходимости таких затрат могут свидетельствовать экономические показатели качества, в том числе удельные полные расходы на доставку груза, величина которых, как правило, очень интересуют грузовладельцев.

Важным и необходимым элементом превентивных затрат на качество являются затраты, связанные с проведением аудитов систем менеджмента качества, подготовкой внутренних аудиторов. Целью таких аудитов является выявление причин возникновения несоответствий в системе качества, процессах или продукции (услугах) предприятия.

Затраты на оценку качества учитывают затраты, связанные с контролем качества предоставляемых транспортных услуг. Важность этих затрат несомненна, поскольку речь идет о самооценке уровня качества предприятием в ходе проведения различных испытаний, опробаций, аудитов различных процессов и результатов этих процессов, подтверждении качества предоставляемых услуг внешними организациями. Оценка затрат на качество проводится для получения экономической информации, используемой высшим руководством при принятии решений в области качества. Для оценки используют различные показатели, в зависимости от целей предприятия в области качества, характера принимаемых решений.

Затраты при внутреннем обнаружении несоответствия связаны с возникновением затрат на некачественно оказываемые услуги и их выявлением до предоставления их внешнему потребителю (грузовладельцу и т.д.). Повышение эффективности деятельности транспортных предприятий требует снижения этих затрат, поскольку они связаны с непредсказуемыми потерями на определение причин возникших несоответствий. Выявленные несоответствия могут привести к необоснованному снижению стоимости предоставляемых услуг, потребовать дополнительных проверок и подтверждений качества.

Затраты при внешнем обнаружении несоответствия связаны с возникновением затрат на некачественно оказываемые услуги и их обнаружением внешними потребителями (грузовладельцем и т.д.). По сути это самые «неприятные» затраты, поскольку о некачественно предоставленной услуге заявляет непосредственно потребитель. Предприятия в подобных случаях могут столкнуться с необходимостью возмещения потребителю нанесенного ущерба, выплаты компенсаций, осуществления затрат по восстановлению удовлетворенности потребителя. Могут возникнуть ситуации, разрешение которых невозможно будет без судебных разбирательств.

Как свидетельствует практика, полностью избежать затрат на качество невозможно. Что касается превентивных затрат и затрат на оценку качества, то их присутствие в деятельности современного предприятия даже целесообразно. Однако всегда необходимо помнить о том, что это все-таки затраты и их нужно соотносить с полученными результатами, с достигнутым уровнем качества.

В целях повышения качества услуг транспортных предприятий необходимо совместно использовать приведенные классификации показателей качества услуг и затрат на качество. Точность, периодичность, своевременность проведения оценок и анализа показателей качества несомненно повлияет на уровень затрат на качество, на качество предоставляемых транспортных услуг.