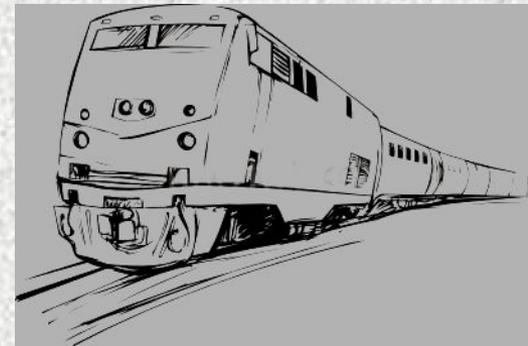


ТРАНСПОРТНО ЭКСПЕДИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



Тема урока:

1.2 Государственное регулирование ТЭД.

- 3.** Основные ведомственные и нормативные акты, регулирующие автотранспортную деятельность. Нормативные документы по определению качества ТЭО. Методы контроля качества услуг.
Управление качеством ТЭО.

Отраслевые уставы и кодексы, определяющие условия перевозок грузов автомобильным транспортом.

Во главе отдельных системных образований транспортного законодательства стоят транспортные уставы и кодексы, содержащие гражданско-правовые нормы и нормы других отраслей права. Остальные акты, входящие в эту систему, регулируют более частные вопросы и находятся в иерархической зависимости от актов, стоящих во главе, хотя принимаются и утверждаются одним и тем же органом.

Иерархия системы транспортного законодательства национального и внутреннего права Российской Федерации

Основные законодательные акты: кодексы и уставы (по видам транспорта)



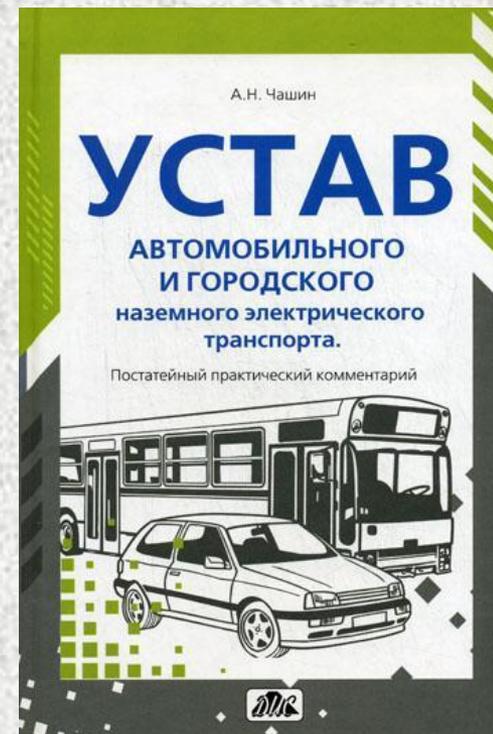
Нормативные акты (подзаконные акты): постановления Правительства РФ и указы Президента РФ



Ведомственные акты: правила перевозок и правила оказания услуг

Автомобильный транспорт.

Основным законодательным актом, регулирующим перевозки пассажиров и грузов на автомобильном транспорте, **является Устав автомобильного транспорта** РСФСР (утв. Постановлением Совета Министров РСФСР от 08.01.1969 г. № 12 в ред. Постановлений Совета Министров РСФСР от 28.11.1969 г. № 648, от 17.09.1974 г. № 510, от 16.05.1980 г. № 253, от 20.03.1984 г. № 101, от 18.11.1988 г. № 474, от 18.02.1991 г. № 98, с изм. внесенными Постановлением Совета Министров РСФСР от 20.08.1991 г. № 437, Постановлениями Правительства РФ от 26.05.1992 г. № 374, от 24.01.1993 г. № 55, от 12.02.1994 г. № 95, от 28.04.1995 г. № 433).



Согласно ст. 13 Устава международные перевозки грузов

осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством. Правовыми источниками, регулируемыми международные перевозки, являются международные правовые акты и нормативные акты федерального законодательства.

Соотношение между этими нормативными актами основывается на следующем принципе: если государство участвует в соответствующем международном соглашении, применяются нормы данного соглашения, а не внутреннего национального законодательства. Причем, если международным соглашением установлены иные правила, чем правила внутреннего законодательства, применяются правила международных соглашений. Таким образом, внутреннее национальное законодательство по автомобильным перевозкам применяется к международным перевозкам грузов, если не противоречит международным соглашениям.

Дальнейшая конкретизация порядка перевозки пассажиров и грузов автомобильным транспортом и порядок выполнения ТЭО этим видом транспорта осуществляется в соответствии со следующими основными ведомственными актами:

- Правила перевозки грузов автомобильным транспортом в Российской Федерации;
- Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации;
- РД 03112194-1015–97 «Правила транспортно-экспедиционной деятельности на автомобильном транспорте»;
- РД 3112178-0344–95 «Рекомендации по организации и расширению новых видов транспортных, сервисных и транспортно-экспедиционных услуг на автомобильном транспорте»;
- РД 3112178 - 1064 – 00 «Организация транспортно - экспедиционной деятельности на автомобильном транспорте (справочник экспедитора)».



Стандартизация основных этапов ТЭД как основа качества предоставляемых услуг

В настоящее время на рынке ТЭУ грузовладельцы имеют возможность выбора экспедитора, который принимает на себя доставку их груза, что связано, прежде всего, с переходом экономики России на рыночные отношения, которые существенно изменили условия функционирования транспортного комплекса в целом и транспортно-экспедиционных организаций, предоставляющих услуги на свободном рынке спроса и предложения, в частности.

В рыночных условиях от транспортно-экспедиционных организаций требуется освоение новых подходов во взаимоотношениях с клиентурой. Необходимо изучать спрос на транспортные, экспедиционные, посреднические и комплексные услуги, осуществлять их рекламу и одновременно поднимать обслуживание клиентуры на качественно новый уровень. При этом в лучшем положении оказываются организации, готовые предоставлять услуги более широкой номенклатуры, выполнять их качественно и по более низкой цене. Поэтому вопрос качества ТЭО безусловно является актуальным.

Основные понятия качества обслуживания

В соответствии с ГОСТ 15467-9 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» **качество** – это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Международный стандарт ISO 8402 определяет **качество как совокупность свойств и характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные или предполагаемые потребности.**

В связи с этим определением представляется целесообразным дать определение **объекта ТЭО**.

Согласно международному стандарту ISO 8402

объект – это то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено, например деятельность или процесс, продукция, организация или система, а также любая комбинация из них.

Объектом ТЭО является то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено экспедитором, например процесс выполнения экспедиционных операций при доставке товара от грузоотправителя до грузополучателя, процесс перемещения товара или их комбинация. Таким образом, объектом ТЭО **являются любые процессы, связанные с доставкой товара до места назначения.**

Качество ТЭО – это удовлетворение потребностей клиентов (грузовладельцев), выраженное в надлежащем и эффективном выполнении ТЭУ, отсутствии ошибок, постоянном стремлении к повышению уровня обслуживания, а также в соответствии уровня обслуживания стандартам потребителя, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству обслуживания.

Следует отметить, что понятие качества ТЭО неразрывно связано с потребностями и запросами клиентов (грузовладельцев), поэтому на основании запросов клиента (грузоотправителя или грузополучателя) и должен строиться весь процесс оказания ТЭУ.

Стандартизация процессов ТЭД

Стандартизация — это деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядоченности в определенной области посредством определения положений для всеобщего и многократного использования в отношении выполняемых или потенциальных задач.

Очевидно, что для контроля обслуживания необходимо иметь предварительно выработанные стандарты. В конечном счете, единственным стандартом, к достижению которого следует стремиться, является полное соответствие ТЭУ ожиданиям потребителей.

Данное обстоятельство требует четкого и объективного понимания потребностей клиентов и в то же время возлагает на экспедитора обязательства по формированию этих ожиданий. Другими словами, должно быть полное соответствие между тем, что ожидает получить клиент (грузовладелец), и тем, что транспортно-экспедиционная организация готова и может ему предоставить.

Стандартизация процессов ТЭО должна обеспечивать безусловное выполнение показателей качества обслуживания клиентов. Выбор различных показателей качества ТЭО обуславливается следующими факторами:

1. характеристика и особенности перевозимого груза;
2. используемый вид транспорта и тип ПС;
3. наличие особых требований к транспортно-экспедиционному
4. процессу доставки груза;
5. задачи управления качеством ТЭУ;
6. состав и структура свойств, характеризующих качество ТЭУ;
7. основные требования к показателям качества ТЭО.

В свою очередь, **основными требованиями, которым должны отвечать показатели качества ТЭО, являются:**

1. обеспечение соответствия качества ТЭО потребностям клиентов (грузовладельцев);
2. сохранение стабильности в процессе оказания ТЭУ; возможность реализации «обратной связи» для целенаправленного воздействия на качество ТЭО; учет современных достижений науки и техники, основных направлений научно-технического прогресса в сфере ТЭУ.

Таким образом, ключевыми областями, для которых наличие стандартов имеет исключительное значение, является номенклатура показателей качества ТЭО, которая может включать в себя:

1. показатели своевременности доставки груза:

– доставка груза к заранее установленному (заданному) сроку (точность прибытия);

– срочность доставки груза (время нахождения груза в процессе доставки, скорость перемещения груза);

2. показатели сохранности доставляемых грузов:

– доставка груза без потерь – сохранение массы груза одинаковой в начале и конце доставки или уменьшенной в соответствии с установленными нормами естественной убыли (этот показатель качества целесообразно использовать в первую очередь при доставке насыпных, навалочных и скоропортящихся грузов);

– доставка груза без пропажи – сохранение числа мест груза одинаковым в начале и в конце доставки;

3. экономические показатели, характеризующие элементные и общие затраты, связанные с доставкой груза в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза грузополучателю.

Управление качеством транспортно-экспедиционной деятельности

Управление качеством ТЭО подразумевает выполнение планомерных и постоянных действий по нормированию, обеспечению, анализу и поддержанию необходимого качества ТЭУ на всех этапах ее осуществления.

В 1987 г. **Международной организацией по стандартизации (ISO)** при участии США, Канады и Германии разработаны и утверждены **пять международных стандартов серии ISO 9000** (по системам качества), в которых установлены требования к системам обеспечения качества продукции. Данные стандарты определяют такой подход к качеству, который предопределяет формирование качества непосредственно в производственном процессе и сфере управления. Для соответствия современному состоянию экономики обновление стандартов этой серии проводится каждые 5 лет. Во многих странах стандарты серии ISO 9000 являются государственными стандартами. Им полностью соответствуют **русские стандарты серии ГОСТ Р ИСО 9000** и европейские стандарты серии EN 29000.

Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Основные положения для введения СМК:

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

Принципы менеджмента качества, ISO справочники

Стандарты серии ISO 9000 установили четкие требования к системам обеспечения качества и положили начало сертификации систем качества.

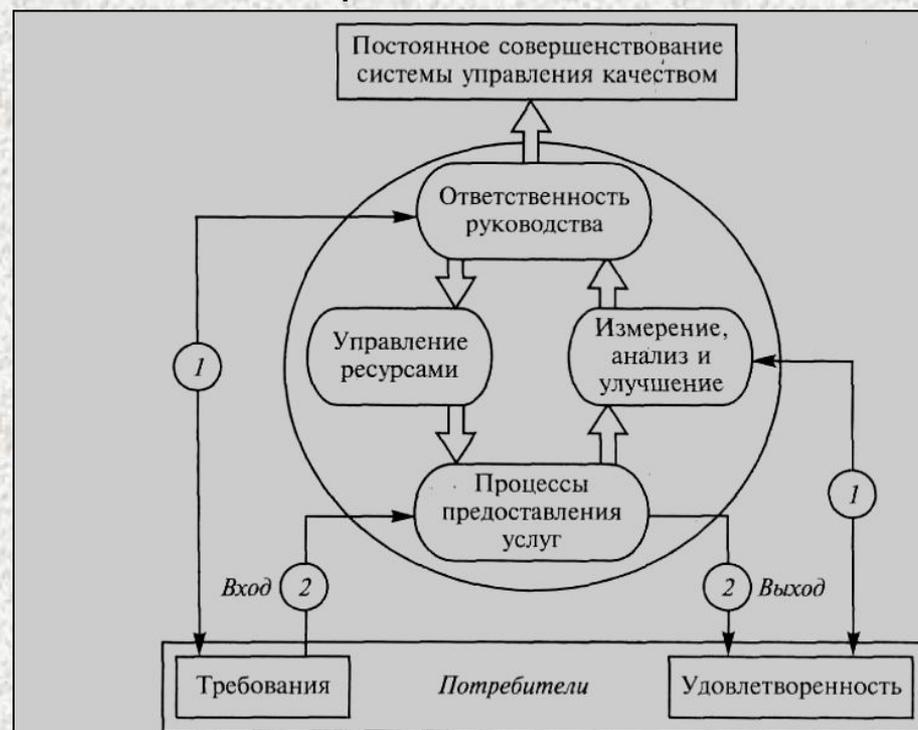
Выход на мировой рынок заставляет все большее число российских организаций получать **сертификат качества на соответствие стандартам серии ISO 9000**.

Основной причиной является то, что **наличие данного сертификата зачастую оказывается обязательным условием участия организации в международных тендерах, получения льготных страховок и кредитов, национального сертификата соответствия на продукцию и услуги, снижения расходов на страхование договоров.**

В связи с развитием систем управления качеством возникло самостоятельное направление менеджмента – менеджмент качества. В настоящее время современные методы менеджмента качества связывают с методологией Total Quality Management (TQM) – всеобщим управлением Качеством.

Требования к системам управления качеством определены в ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования», а к мероприятиям по их совершенствованию – в ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Указанные стандарты для построения системы управления качеством предполагают использование так называемого процессного подхода. Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять управление многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Достоинство процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.



Модель системы управления качеством, основанная на процессном подходе:
1 – информационные потоки; 2 – деятельность, добавляющая стоимость

В международном стандарте ISO 8402 контроль над качеством (quality control) определяется как методы и виды деятельности Оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. **Для контроля качества услуг, предоставляемых экспедиционными и транспортно-экспедиционными организациями, в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 51133-98, используют следующие методы:**

- 1.** инспекционный контроль наличия обязательных документов, выдача которых предусмотрена надзорными органами (путем проверки их наличия и срока действия);
- 2.** визуальный контроль (осмотр применяемого оборудования, подъемно-транспортной техники, АТС, состояния складских помещений и площадок, хранения грузов, их охраны и т.п.);
- 3.** аналитический контроль (анализ документации – содержание коммерческих актов и состояние их выполнения, претензий и других документов, оценивающих качество предоставляемых услуг);
- 4.** инструментальный контроль (определение степени загазованности складских помещений, проверки технического состояния и режимов работы оборудования в процессе производства работ и т.п.);
- 5.** социологический контроль (проведение опроса потребителей, оценка результатов опроса и т.п.)

Контрольные вопросы

1. Приведите иерархию транспортного законодательства России.
2. Приведите основные понятия качества обслуживания.
3. Дайте определение стандартизации процессов ТЭО.
4. Охарактеризуйте управление качеством ТЭО.
5. Как осуществляются международные перевозки согласно Устава автомобильного транспорта?
6. В каком случае внутреннее национальное законодательство по автомобильным перевозкам применяется к международным перевозкам?

Домашнее задание