

MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR DE TRANSPORT

Autor: Osipov Diana

Conducător științific: dr. Șt. econom. ; conf. univ. ;

Vasile Mamaliga

Universitatea Tehnică a Moldovei

***Abstract:** Conceptul de calitate și îmbunătățirea acesteia au constituit de mult timp preocupări prioritare în industrie, dar abia în anul 1987 un număr de națiuni au ratificat un acord, recunoscând un sistem internațional al calității, seria ISO 9000. Pentru că originea lui se afla în standardele britanice de apărare, BS 5750, destinate realizării și asigurării unui produs, interpretarea și aplicarea lui în sfera serviciilor s-au dovedit greoaie. Astfel se explică și preocuparea mai recentă pentru extinderea acestui concept și în sectorul transporturilor, unde nu exista o definiție universal acceptată a calității și, din cauza aceasta, nici nu a fost elaborat un model general valabil.*

La etapa actuală există însă diferite descrieri ale calității transportului derivate din cele ale unui serviciu. Aceste definiții, excesiv de generale, arareori permit măsurarea calității serviciului de transport fără adaptări și dezvoltări majore. Se întâlnesc diferite măsuri ale calității, promovate de diferite companii de transport. Devenind cantitative, aceste măsuri nu mai reflectă teoriile existente și nu sunt focalizate pe aspectele pe care beneficiarii le consideră esențiale.

În cele ce urmează se identifică aspectele esențiale specifice ale calității în transporturi și acțiunile generale menite să contribuie la ameliorarea calității prestației, comensurate atât din punctul de vedere al beneficiarului (clientul), cât și al celui care exploatează sistemul.

***Cuvinte cheie :** managementul calității, mijloace de transport, sistem de transporturi, companie de transport, serviciu de transport, transportatori, clienți, productivitate.*

1. Specificul managementului calității în transporturi

În stabilirea principalelor acțiuni pentru creșterea calității de performanță și de conformitate a transporturilor (fig.1) trebuie avute în vedere caracteristicile generale care diferențiază calitatea serviciilor de cea a produselor : intangibilitatea, inseparabilitatea, variabilitatea, perisabilitatea, lipsa proprietății, precum și sferile largi de extindere a calității transporturilor în viața economico-socială și în problemele mediului în care se desfășoară.

Acțiunile de creștere a calității se extind progresiv, de la un serviciu izolat de transport, la companie, la mod de transport și la sistem de transport, la nivel național, continental sau mondial.

Acțiunile managementului calității totale (MCT) în transporturi, ca și în cazul altor activități de producție sau servicii, se încadrează atât în managementul strategic, cât și în cel operativ.

Specificitatea constă în acele particularități ale ameliorării ofertei în transporturi (infrastructuri, mijloace de transport, echipamente, tehnologii) care presupun măsuri de mare amploare tehnică și financiară, și cu durate de realizare relativ însemnate.

Managementul operativ, prin acțiuni preventive și corective, trebuie să asigure calitatea de performanță a fiecărui mod de transport și să respecte conformitățile pentru toate procedurile serviciului specific de transport. Particularitățile cererii de transport fac necesară extinderea acțiunilor managementului operativ vizând diminuarea sau amplificarea cererii pentru a plasa echilibrul ” cerere-ofertă ” în zonele pentru care atât calitatea internă, cât și cea externă se situează în limitele prescrise.

2. Acțiuni generale pentru creșterea calității transporturilor

2.1 Compensarea intangibilității serviciului de transport

Intangibilitatea serviciului de transport se referă la faptul că acesta nu poate fi expus, deci nu poate fi văzut, simțit, gustat, mirosit sau atins înainte de cumpărare. În cazul unui produs, înainte de a se decide să-l achiziționeze, sau nu, cumpărătorul îl poate examina atent (caracteristici, performanțe) și poate primi și garanție pentru riscul pe care și-l asumă dacă produsul nu și atinge performanțele prezentate. În cazul unor servicii, situația e diferită. Astfel, un pasager al căii rutiere, de exemplu, posedă numai o legitimație de călătorie și promisiunea de a fi transportat la destinație într-un anumit timp, dar asupra condițiilor în care se va realize deplasarea nu are nici o imagine precisă. Aceasta se rezumă la experiența unor deplasări similare, anterioare, la informațiile furnizate de alte persoane, la relatările din mass-media sau la publicitatea făcută de compania transportatoare. Lipsa caracteristicilor tangibile, pe care să le poată evalua înainte de achiziționare, face ca situația pasagerului să fie, fără echivoc, încărcată de riscuri și incertitudini. În esență, aceasta poate fi tratată ca o carență în calitatea serviciului.

Acțiunile transportatorului trebuie să vizeze reducerea incertitudinilor privind calitatea serviciului deoarece pasagerul trage concluzii despre calitatea serviciului după modul în care se prezintă :

- locul în care ia contact cu serviciile companiei (agenția de voiaj, stația de îmbarcare) ;
- echipamentele și datoriile care-i sunt accesibile ;
- mijloacele de transport și orarul de circulație al acestora ;
- personalul companiei și cel ce realizează servicii conexe ;
- materialul publicitar ;
- prețul serviciilor (simplitatea și claritatea calculelor) .

Pentru fiecare dintre acestea, prestatorul serviciilor de transport și conexe trebuie să identifice cerințele pasagerului și să și stabilească norme precise, definite drept conformități. Acestea, în final, au menirea să facă tangibil serviciul de transport (sub aspect virtual, al determinării unei anume percepții - de calitate, pentru pasageri) .

2.2 Inseparabilitatea serviciului de transport

Spre deosebire de bunurile materiale, care mai întâi sunt fabricate, stocate, vândute și apoi consumate, serviciul de transport este mai întâi vândut și apoi produs și consumat în același timp și-n același loc. Inseparabilitatea serviciului de transport semnifică faptul că acesta nu poate fi separat de prestatorii lui – infrastructuri, mijloace de transport, oameni - și nu poate fi realizat în absența pasagerului sau a expediției beneficiarului marfurilor.

Aspectul inseparabilității serviciului de transport care condiționează calitatea este cel care pune în evidență dependența de numărul celor care beneficiază simultan de o anumită ofertă de transport. Durata călătoriei cu autoturismul pe o șosea se modifică substanțial atunci când debitul tinde să atingă nivelul capacității de circulație a acelei șosele în condițiile exogene date.

Creșterea pronunțată a cererii în condițiile menținerii ofertei modifică în bună măsură o serie de indicatori de calitate a serviciului oferit clienților. Dacă în cazul bunurilor fizice anticiparea creșterii cererii poate antrena o mărire a producției și a stocurilor, atunci, în cazul serviciului de transport, ca urmare a simultaneității producerii și a consumului, păstrarea indicatorilor calității de conformitate presupune acțiuni mai complexe ale ofertantului, precum :

a. limitarea neuniformităților prin practici tarifare (tarife reduse în afara perioadelor de vîrf , acordarea de gratuități sau reduceri tarifare pentru anumite categorii sociale doar în afara orelor sau a perioadelor de vîrf) ;

b. acțiuni coordonate cu alți prestatori de servicii (din turism, restaurante, hoteluri, stațiuni balneoclimaterice) pentru atragerea de călători în perioadele de diminuare a cererii (perioada de primăvară sau zilele de la mijlocul săptămînii) ;

c. stabilirea ofertei (sporirea numărului de vagoane dintr-un tren de călători sau introducerea de trenuri suplimentare) la nivelul anticipat al cererii (mai dificil de stăpînit pentru trenurile care circulă fără regim de rezervare a locurilor) ;

d. asigurarea măririi parcului activ de mijloace de transport în perioadele de creștere a cererii printr-o judicioasă programare a operațiunilor de întreținere și reparații de diferite tipuri.

Prin măsuri de natura celor menționate, exploatantul își modifică oferta în raport cu fluctuațiile cererii pentru a păstra nivelul preconizat al serviciului. Simultan, pentru că practicînd numai astfel de atitudini riscă să-și înrăutățească indicatorii calității interne, exploatantul inițiază acțiuni prin care urmărește evasiunificarea nivelului cererii. Evident, în transporturile regionale și interregional de călători acest lucru nu este întotdeauna posibil. Rămîn de identificat acțiunile de creștere temporară a productivității care afectează cel mai puțin calitatea internă.

2.3 Limitarea variabilității serviciilor oferite

Variabilitatea serviciilor de transport se referă la faptul că, în permanența, calitatea acestora depinde de mai mulți factori : cine le furnizează, cînd, unde și cum sunt ele prestate.

Concluzii:

Aspectele variate ale calității în transporturi (de consum, operațional, planificat) trebuie puse în conexiune cu proiectarea fiecăruia dintre aspectele calității examinate, atît din punctul de vedere al exigențelor clientului, al resurselor transportatorului și ale societății, cît și din punctul de vedere al protecției mediului natural și al cerințelor creșterii calității vieții. Este necesară o tratare globală, sistemică, a calității transportului, bazată pe echilibrul dinamic ”cerere-ofertă”, în condițiile restricțiilor multiple pe care mediul socio-economic le impune sistemului de transport.

Pornind de la specificitatea calității în transporturi (în comparație cu cea a produselor și chiar a altor servicii) și identificînd principalele acțiuni care trebuie întreprinse pentru creșterea acesteia, este necesar ca pentru fiecare mod de transport și pentru ansamblul acestora să se inițieze cercetări care, în final, să conducă la un sistem de management al calității totale (MCT). Complexitatea sistemului de transport și multiplele aspecte ale calității, prezența intermediarilor orientează cercetarea către realizarea unui sistem de management al calității de tip normativ (descriptiv) cu indicatori, atît pentru un transport izolat, cît și pentru ansamblul unei companii, al unui mod de transport sau chiar pentru sistemul de transport dintr-un teritoriu. Măsurile asociate calității trebuie să fie în concordanță și să armonizeze prioritățile clienților, ale transportatorilor, ale riveranilor și ale sistemului economico-social.