

Научная статья

УДК 656

EDN [IHOZFJ](#)

DOI 10.17150/2411-6262.2023.14(3).992-1002

**М.Б. Малецкая** , **С.Г. Холмовский** *Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация*Автор, ответственный за переписку: М.Б. Малецкая, [MaletskayaMB@bgu.ru](mailto:MaletskayaMB@bgu.ru)

## РЫНОК ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**АННОТАЦИЯ.** В современных условиях неопределенности особенно велика роль транспорта и логистики. Рост конкуренции между компаниями и странами требует сокращения затрат. Большая часть времени движения товара от первичного источника сырья до конечного потребителя связана с его передвижением по цепи поставок, в которой принимают участие различные логистические посредники. В связи с этим в данных условиях представляется актуальным исследование рынка транспортно-логистических услуг (ТЛУ) и параметров качества обслуживания на нем. Целью данной работы является исследование сегментов данного рынка, как на мировом уровне, так и на российском. В статье дан анализ структуры российского рынка транспортно-логистических услуг, изложены основные его тренды, которые наблюдаются в сложившейся ситуации, дан рейтинг основных мировых и российских транспортно-логистических компаний и транспортных компаний в г. Иркутске. Исследование показало, что проблемами функционирования российского рынка являются низкая доля в его структуре сегмента комплексной и управленческой логистики, недостаточное использование аутсорсинга, высокая изношенность подвижного состава, недостаточная информационная поддержка процесса доставки, уменьшение спроса на перевозки из Европы в Россию, недогруз подвижного состава, что приводит, в конечном счете, к нарушениям в цепях поставок товаров. Предложены следующие пути решения выявленных проблем: развитие железнодорожных перевозок между РФ и Китаем; использование доставки сборных грузов; предоставление аутсорсинга логистических услуг; применение электронного документооборота; увеличение доли логистических провайдеров уровня 3PL на российском рынке ТЛУ.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА.** Транспортно-логистические услуги, эффективность логистики, логистические операторы, рейтинг транспортно-логистических компаний, качество транспортного обслуживания.

**ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ.** Дата поступления 03 июня 2023 г.; дата принятия к печати 05 июля 2023 г.; дата онлайн-размещения 31 августа 2023 г.

Original article

**М.Б. Maletskaya** , **S.G. Kholmovsky** *Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation*Corresponding author: М.Б. Maletskaya, [MaletskayaMB@bgu.ru](mailto:MaletskayaMB@bgu.ru)

## THE TRANSPORT AND LOGISTICS SERVICES MARKET AND THE QUALITY PARAMETERS OF THE TRANSPORT SERVICE

**ABSTRACT.** In today's conditions of uncertainty, the role of transport and logistics is especially important. Increasing competition among companies and countries requires cost reduction. Most of the time of goods' movement from the primary source of raw materials to the final consumer is associated with its movement along the supply chain, in which various logistics intermediaries take part. In this regard, under these conditions, it seems relevant to study the market of transport and logistics services

© Малецкая М.Б., Холмовский С.Г., 2023

(TLS) and the parameters of the quality of service on it. The purpose of this work is to study the segments of this market, both globally and in Russia. The article analyzes the structure of the Russian market of transport and logistics services, outlines its main trends that are observed in the current situation, gives a rating of the main world and Russian transport and logistics companies and transport companies in Irkutsk. The study showed that the problems of the functioning of the Russian market are the low share of the complex and management logistics segment in its structure, insufficient use of outsourcing, high depreciation of rolling stock, insufficient information support for the delivery process, decrease in demand for transportation from Europe to Russia, underload of railway transport, which leads to ultimately disrupting the supply chains of goods. The following ways of solving the identified problems are proposed: development of rail transportation between the Russian Federation and China; use of groupage cargo delivery; providing outsourcing of logistics services; application of electronic document management; increase in the share of 3PL level logistics providers in the Russian TLS market.

**KEYWORDS.** Transport and logistics services, efficiency of logistics, logistics operators, rating of transport and logistics companies, quality of transport services.

**ARTICLE INFO.** Received June 03, 2023; accepted July 05, 2023; available online August 31, 2023.

В последние годы в экономике России произошли существенные изменения, которые связаны с использованием новых методов и технологий доставки товаров, основанных на современных информационных технологиях. И транспорт, который относят к сфере производства материальных услуг, превратился в звено единой цепи поставок [1, с. 46]. Мы согласны с теми авторами, которые считают, что использование логистики в цепи поставок позволяет сократить затраты и обеспечить конкурентную цену на продаваемые товары [2].

Большое значение для доставки товаров и успеха в конкурентной борьбе имеет повышение уровня качества транспортных услуг [3, с. 107].

Значительную часть услуг, оказываемых потребителям, относят к логистическим услугам. Это услуги, связанные с грузоперевозкой, экспедированием груза, складированием и его хранением. Логистические услуги имеют особенности и одним из его сегментов выступают транспортно-логистические услуги. На рынке транспортно-логистических услуг независимые транспортные, логистические компании, дочерние компании крупных грузоотправителей осуществляют транспортно-логистическую деятельность.

Мировой и российский рынок транспортно-логистических услуг делится на следующие основные сегменты:

1. Непосредственно перевозка грузов;
2. Экспедиторские услуги;
3. Складские услуги и дистрибуция товаров;
4. Управленческая экономика, которая предусматривает оптимизацию логистических бизнес-процессов.

Сравнивая структуру мирового и российского рынка транспортно-логистических услуг можно заметить, что такие его сегменты как перевозка и экспедирование грузов в России имеют наибольший удельный вес, а складирование, дистрибуция товаров и управленческая экономика имеют незначительный процент. В то время как на мировом рынке достаточно хорошо развиты сегменты комплексной и управленческой логистики (рис. 1) [4].

Рассматривая российский рынок транспортно-логистических услуг можно выделить следующие его особенности:

1. В структуре логистических услуг высокая доля базовой услуги, к которой относят перевозку грузов (79,2 %) и экспедиторские услуги (9,5 %).



Рис. 1. Структура российского транспортно-логистического рынка, %

2. Доля аутсорсинга на рынке ТЛУ России составляет только 25–30 %, в то время как в западных странах данный показатель 50–60 % [5, с. 10].

3. В нашей стране на аутсорсинг передаются направления деятельности, связанные с входящей и исходящей логистикой, а в мире увеличивают долю внутренней логистики, передаваемой на аутсорсинг [6, с. 10].

В Российской Федерации наблюдается достаточно высокий уровень логистических затрат в производственном комплексе. Так, затраты на логистику и транспорт составляют 20 % ВВП, в Китае они 15 %, а в европейских странах 7–8 %. Это вызвано тем, территория РФ имеет большую протяженность и транспортно-логистическая система страны низкую эффективность [6, с. 5].

По данным Всемирного банка, в 2022 г. Россия заняла 95 место из 139 по уровню развития логистической системы<sup>1</sup>.

Рейтинг составляется на основании расчетного индекса эффективности логистики — LPI (Logistics Performance Index). Данный индекс определяется как среднее арифметическое из следующих показателей: таможенное оформление (customs), инфраструктура (infrastructure), международные отправления (international shipments), компетентность логистики (logistics competence), отслеживание (tracking&tracing), своевременность (timeliness). При этом, под таможенным отправлением понимается эффективность процесса оформления документов органами пограничного контроля, в том числе таможенными органами; под инфраструктурой — качество торговой и транспортной инфраструктуры, например, порты, железные дороги, дороги, информационные технологии. Международные отправления подразумевают простоту организации поставок по конкурентным ценам, а комплексность логистики — компетентность и качество логистических услуг, например, транспортные операции, таможенные брокеры. Отслеживание означает возможность отслеживать грузы, своевременность — своевременность доставки грузов в пункт назначения в установленные или ожидаемые сроки.

Эксперты оценивают каждый из перечисленных критериев от 0 до 5 баллов, после чего выводят средний балл. Таким образом, рейтинг по состоянию на 2022 г. выглядит следующим образом (табл. 1).

На основании данных таблицы видно, что Россия существенно отстает по всем показателям от тройки лидеров мирового рынка. Если сравнивать с Синга-

<sup>1</sup> Global Rankings 2023 Logistics Performance Index // The World Bank. USA, 2023. URL: <https://lpi.worldbank.org/about/>.

пуром, то наибольшее отставание наблюдается по международному отправлению и отслеживанию груза (−1,9), а наименьшее по своевременности доставки груза (−1,4).

Таблица 1

Мировой рейтинг LPI, 2022 г.

Страна	Ме-сто	LPI	Тамож-ня	Инфра-структура	Между-народные отправление	Логистиче-ские компетенции	Отсле-живание грузов	Своев-ремен-ность
Сингапур	1	4,3	4,2	4,6	4,0	4,4	4,4	4,3
Финляндия	2	4,2	4,0	4,2	4,1	4,2	4,2	4,3
Дания	3	4,1	4,1	4,1	3,6	4,1	4,3	4,1
Россия	95	2,6	2,4	2,7	2,3	2,6	2,5	2,9

При рассмотрении динамики эффективности логистики в РФ можно заметить, что между двумя последними показателями рейтинга, наблюдается отрицательная тенденция (табл. 2).

Таблица 2

Эффективность логистики в РФ

Год	2010	2012	2014	2016	2018	2023
LPI	2.61	2.58	2.69	2.57	2.76	2.6
Место в мире	94	95	90	99	75	95
Количество стран-участниц	155	155	160	160	160	139

Согласно данным таблицы 2 индекс эффективности логистики уменьшился на 0,16, что позволило России опуститься на 20 строчек в мировом рейтинге. Значительное влияние на это оказала пандемия, санкции по отношению РФ. Введение санкций не оказало такого влияния на китайское направление, как на доставку из ЕС и США. Причем, страны ЕС и США понимают бесперспективность санкций на РФ и их последствий для экономики собственных государств [7]. Индекс эффективности логистики за все годы, представленные в табл. 2, не опускался ниже 2,6 и не достигал 2,8. Следовательно, необходимо принимать соответствующие меры по его росту.

На основании анализа различных источников можно выделить следующие тренды на транспортно-логистическом рынке страны:

1. Активный рост сделок, совершаемых в онлайн в сегменте B2C, B2B и рост рынка экспресс-доставок.
2. Использование цифровизации для роста эффективности логистики.
3. Автоматизация рабочих процессов логистических компаний.
4. Экологичность грузоперевозок и «зеленая логистика».

Крупнейшими логистическими операторами на мировом рынке транспортно-логистических услуг являются компании, представленные в табл. 3<sup>2</sup>.

Согласно данным, предоставленным американской консалтинговой фирмой основные логистические операторы находятся в США и Европе, и они представляют в основном сегмент 3 PL, оказывая комплексные логистические услуги.

<sup>2</sup> SJ Consulting Group rating 2020. USA, 2020. URL: <https://jindel.com/>.

Таблица 3  
*Мировой рейтинг транспортно-логистических компаний, 2020 г.*

Рейтинг	Компания	Страна	Год основания	Сегмент
1	Amazon	США	1994	5 PL
2	DHL	Германия	1969	3 PL
3	Kuehne + Nagel	Швейцария	1890	3 PL
4	DB Schenker	Германия	1872	3 PL
5	Nippon Express	Япония	1937	3 PL
6	DSV Panalpina	Дания	1976	3 PL
7	C.H. Robinson	США	1905	3 PL
8	XPO Logistics	США	1989	3 PL
9	UPS	США	1907	3 PL
10	Expeditors International	США	1979	3 PL

На российском рынке ТЛУ в основном преобладают 2PL провайдеры логистики и не значительная доля провайдеров 3-го уровня. Причем доля услуг 3PL почти в 3 раза меньше в России, чем в развитых зарубежных странах.

С рейтингом российских транспортно-логистических компаний и компаний в г. Иркутске можно ознакомиться в табл. 4 и 5.

Таблица 4  
*Рейтинг российских транспортно-логистических компаний, 2022 г.\**

Место	Компания	Тип компании	Выручка, млн р.	Прибыль, млн р.	Рентабельность, %	Стоимость, млн р.
1	СДЭК	Экс-пресс-доставка	21 800 (+39%)	1 200	6	9 600 (+220%)
2	Деловые линии + ДЛ-транспорт	Все виды перевозок	58 300 (+19%)	1 975, 7 (+168%)	3	10 300 (+27%)
3	DPD	Сборный груз	19 600 (+9%)	1 200 (+29%)	6	9 300 (+145%)
4	ПЭК	Сборный груз, выделенный транспорт	30 400 (+13%)	59, 5 (+124%)	0	2 535, 5
5	Boxberry	Экс-пресс-доставка	201,6 (+46%)	201, 6 (+46%)	3	104, 4 (-12%)

\* Составлена аторами по данным: Рейтинг транспортных и логистических компаний России 2022 // MAIN TRANSPORT. URL: <https://maintransport.ru/transportnye-kompanii/2022>.

Сравнивая транспортные компании г. Иркутска, представленные в табл. 5 можно сделать вывод о том, что они оказывают сравнительно одинаковые услуги и география перевозок схожая. Поэтому в условиях высокой конкуренции и большого количества компаний, предоставляющих данные услуги, следует уделять большое внимание качеству транспортного обслуживания.

В литературе по логистике под качеством понимают совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов. Например, компания обязуется доставить в сохранности груз в место и

Таблица 5

*Рейтинг транспортных компаний г. Иркутска, 2023 г.\**

Место	Компания	Виды услуг	География перевозок
1	ДА-ТРАНС	Автоперевозки по России, перевозка фурой, контейнерные перевозки, железнодорожные перевозки, международные перевозки, экспресс-доставка, перевозка опасных и негабаритных грузов	Россия, Беларусь, Абхазия, Казахстан, Китай, СНГ, Европа, США
2	Транслогистик	Автоперевозки по России, перевозка фурой, региональные перевозки, перевозки негабаритных грузов, рефрижераторные перевозки, экспедирование и таможенное оформление грузов	Россия, Казахстан, Китай
3	100 дорог	Автоперевозки по России, перевозка фурой, региональные перевозки, перевозки негабаритных и опасных грузов, рефрижераторные перевозки, экспедирование, перевозка сборных грузов	Россия, Беларусь, Казахстан, Армения, Грузия, Азербайджан, Узбекистан, Киргизия, Турция, Евросоюз, Китай
4	СНГ Логистик	Автоперевозки по России, перевозка фурой, перевозки негабаритных и сборных грузов, контейнерные перевозки, международные перевозки, рефрижераторные перевозки	Россия, Беларусь, Казахстан, Узбекистан, Армения, Грузия, Азербайджан
5	Согруз	Автоперевозки по России, перевозка фурой, региональные перевозки, перевозки негабаритных и сборных грузов, международные перевозки, контейнерные перевозки, авиаперевозки, железнодорожные перевозки, таможенное оформление грузов, доставка для супермаркетов	Россия, Абхазия, Китай, СНГ, Европа, США
6	Авторитет	Автоперевозки по России, перевозка фурой, контейнерные перевозки, перевозки негабаритных и опасных грузов, железнодорожные перевозки, рефрижераторные перевозки, международные перевозки, экспедирование	Россия, Беларусь, Казахстан, Узбекистан, Грузия, Азербайджан

\* Составлена авторами по данным: Рейтинг транспортных компаний Иркутска 2023 // MAIN TRANSPORT. URL: <https://maintransport.ru/transportnye-kompanii/irkutsk#sol-rate>.

сроки, указанные в договоре и уже в следующий раз клиент будет ждать от перевозчика снижение платы за хранения, сокращения время простоя, расширения сети доставок и т.д., т.е. повышения качества предоставляемых услуг [1, с. 52].

Направления совершенствования качества логистического сервиса можно представить в виде схемы (рис. 2) [8, с. 117].

Требования потребителей при оказании транспортно-логистических услуг различны. Л.Б. Миротин к ключевым параметрам качества транспортного обслуживания потребителей относит следующие:

- время от получения заказа на перевозку до доставки;
- надежность и возможность поставки по требованию;
- наличие запасов, стабильность снабжения;
- полнота и степень доступности выполнения заказа;
- удобства размещения и подтверждения заказа;
- объективность тарифов и регулярность информации о затратах на обслуживание;



– возможность предоставления кредитов;  
 – эффективность переработки грузов на складах;  
 – качество упаковки, а также возможность выполнения пакетных и контейнерных перевозок [1, с. 53].

При оценке качества доставки товаров В.М. Курганов выделяет такие показатели как цена доставки; своевременность; сохранность грузов; их страхование; комплексность предлагаемых услуг; условия доставки; уровень обслуживания клиентов; условия платежа; удобство приема заказов, оформления документов и сдачи товара; доступность информации о тарифах, движении груза и условиях доставки [9, с. 105].

Анализируя работу ряда фирм по системе доставки грузов Л.Б. Миротиным с помощью анкетирования, были определены требования клиентов (рис. 3) [1, с. 280].

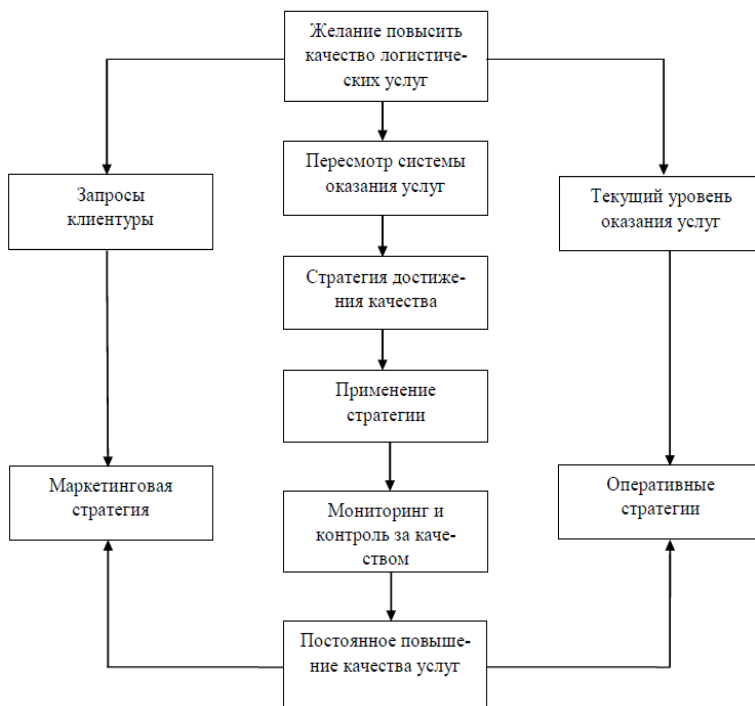


Рис. 2. Схема совершенствования качества логистического сервиса

Для повышения качества предоставляемых услуг ОАО «РЖД» проводило анкетирование грузоотправителей, в результате которого определили наиболее важные факторы, влияющие на степень удовлетворенности клиентов от перевозочного процесса. К таким факторам относятся [10, с. 20]:

1. Сохранность груза.
2. Комплексная услуга, работа в «одно окно»
3. Стоимость перевозки.
4. Сложность работы с компанией ОАО «РЖД» (забюрократизированность системы).
5. Информационное обеспечение.
6. Электронный документооборот

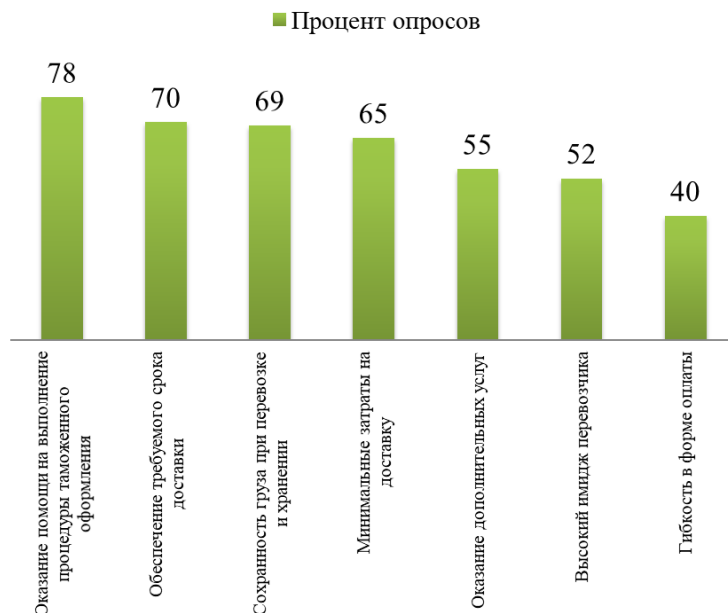


Рис. 3. Приоритеты требований клиентов к услугам транспортной компании, %

7. Консультационные услуги.
8. Работа с операторскими компаниями.
9. Порядок согласования заявок.
10. Подача технически исправного вагона.
11. Предоставление вагонов ОАО «РЖД».
12. Экспедирование за границей.
13. Страхование грузов.

Следует отметить, что таким важным факторам, как стоимость перевозки, скорость доставки и сложность работы с компанией респонденты поставили невысокие оценки. Самые низкие оценки получили порядок согласования заявок и комплексная услуга. Проведенное анкетирование показало, что специфика деятельности потребителей транспортно-логистических услуг требует различные качества услуг. Поэтому целесообразно использовать сегментацию и каждому потребителю предоставлять необходимый именно для него пакет услуг.

По результатам исследования можно сделать следующие выводы:

1. В условиях западных санкций целесообразно активно развивать железнодорожные перевозки между РФ и Китаем.
2. Уделять внимание таким параметрам качества транспортного обслуживания, как оказание помощи при таможенном оформлении, обеспечение требуемого срока доставки, сохранности груза при перевозке и хранении, минимальным затратам на доставку, дополнительным услугам.
3. В целях повышения оборачиваемости товаров использовать доставку сборных грузов.
4. Для снижения себестоимости оказываемых транспортно-логистических услуг передавать процессы на аутсорсинг.



5. Улучшать качество транспортно-логистических услуг за счет применения электронного документооборота, который экономит время, сокращает сроки выполнения бизнес-процессов [11].

6. Увеличивать долю логистических провайдеров 3 и 4PL на российском рынке ТЛУ [12].

7. Развивать мультимодальные транспортно-логистические центры, предоставляющие широкий спектр услуг.

9. Обновлять парк подвижных транспортных средств, повышать безопасность и экологичность транспорта.

### Список использованной литературы

1. Транспортная логистика : учебник / под ред. Л.Б. Миротина. — Москва : Экзамен, 2003. — 512 с. — EDN [YLTKMP](#).

2. Хитрова Т.И. Развитие информационной системы управления многономенклатурными логистическими потоками / Т.И. Хитрова, С.Б. Пянзин. — DOI 10.17150/2411-6262.2022.13(1).8. — EDN [EYPHGZ](#) // Baikal Research Journal. — 2022. — Т. 13, № 1. — С. 8.

3. Якунина Ю.С. Логистические услуги: особенности и специфика в условиях российского рынка / Ю.С. Якунина. — EDN [TIGMOF](#) // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. — 2014. — № 4. — С. 107–112.

4. Переудин А.А. Рынок транспортно-логистических услуг России: проблемы и перспективы развития / А.А. Переудин, Ю.Н. Аброськина. — EDN [HJWZTU](#) // Российский экономический интернет-журнал. — 2022. — № 2. — С. 39.

5. Глазкова Н.Г. Особенности функционирования российского рынка логистических услуг / Н.Г. Глазкова, С.В. Землянская. — EDN [RTRYVL](#) // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. — 2013. — № 2 (23). — С. 108–114.

6. Логистика в России: новые пути раскрытия потенциала / М. Волков, О. Дунаев, Д. Ежов [и др.]. — Москва, 2014. — 44 с.

7. Кородюк И.С. Геополитические изменения как стимул интегрированного развития транспортно-логистических систем Восточной Сибири и Монголии / И.С. Кородюк, А.В. Силантьев, Авирмэд Даваасурен. — DOI 10.17150/2500-2759.2019.29(1).72-79. — EDN [ZZMHED](#) // Известия Байкальского государственного университета. — 2019. — Т. 29, № 1. — С. 72–79.

8. Неруш Ю.М. Логистика : учебник / Ю.М. Неруш, А.Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2015. — 559 с. — EDN [TYPMLX](#).

9. Курганов В.М. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товаров : учебно-практическое пособие / В.М. Курганов. — EDN [QQGVXH](#). — Москва : Книжный мир. — 2005. — 432 с.

10. Потехина А.М. Оценка влияния внутренней среды железнодорожных организаций на реализацию стратегии клиентоориентированности : автореф. дис ... канд. экон. наук : 08.00.05 / А.М. Потехина. — Иркутск, 2015. — 24 с. — EDN [ZPVUWL](#).

11. Шагина Е.А. Особенности конкуренции на рынке транспортных услуг г. Иркутска / Е.А. Шагина, Р.С. Глазкова. — EDN [DILFVE](#) // Global and Regional Research. — 2021. — Т. 3, № 1. — С. 147–154.

12. Холмовский С.Г. Аутсорсинг на российском рынке транспортно-логистических услуг / С.Г. Холмовский. — EDN [VQKBXN](#) // Трансформации логистических систем в современных условиях : материалы междунар. науч.-практ. конф., Иркутск, 20 нояб. 2014 г. — Иркутск, 2015. — С. 143–149.


### References


1. Mirotin L.B. (ed.) *Transport Logistics*. Moscow, Ekzamen Publ., 2003. 512 p. EDN: [YLTKMP](#).

2. Khitrova T.I., Pyanzin S.B. Development of an Information System for Managing Multi-Nomenclature Logistics. *Baikal Research Journal*, 2022, vol. 13, no. 1, pp. 8. (In Russian). EDN [EYPHGZ](#). DOI 10.17150/2411-6262.2022.13(1).8.


3. Yakunina Yu.S. Logistics Services: Characteristic and Specificity in the Russian Market. *Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya Ekonomika i pravo = Bulletin of Udmurt University. Series Economics and Law*, 2014, no. 4, pp. 107–112. (In Russian). EDN: [TIGMOF](#).
4. Pereudin A.A., Abroskina Yu.N. The Market of Transport and Logistics Services in Russia: Problems and Prospects of Development. *Rossiiskii ekonomicheskii internet-zhurnal = Russian Economic Online Journal*, 2022, no. 2, pp. 39. (In Russian). EDN: [HJWZTU](#).
5. Glazkova N.G., Zemlyanskaya S.V. The Specific Features of Russian Logistics Services Market Functioning. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 3: Ekonomika. Ekologiya = Science Journal of Volgograd State University. Global Economic System*, 2013, no. 2, pp. 108–114. (In Russian). EDN: [RTRYVL](#).
6. Volkov M., Dunaev O., Ezhov D., Pamukhin V., Perapechka S., Rubin G., Timofeev A. *Logistics in Russia: New Ways to Discover Potential*. Moscow, 2014. 44 p.
7. Korodyuk I.S., Silantev A.V., Avirmed Davaasuren. Geopolitical Changes as a Stimulus for the Integrated Development of Transport and Logistics Systems in Eastern Siberia and Mongolia. *Izvestiya Baikal'skogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of Baikal State University*, 2019, vol. 29, no. 1, pp. 72–79. (In Russian). EDN: [ZZMHED](#). DOI: 10.17150/2500-2759.2019.29(1).72-79.
8. Nerush Yu. M., Nerush A. Yu. *Logistics*. Moscow, Yurait Publ., 2015. 559 p. EDN: [TYPMLX](#).
9. Kurganov V.M. *Logistics. Transport and Warehouse in the Supply Chain of Goods*. Moscow, Knizhnyi mir Publ., 2005. 432 p. EDN: [QQGVXH](#).
10. Potekhina A.M. *Assessment of the Influence of the Internal Environment of Railway Organizations on the Implementation of the Customer-Oriented Strategy*. Cand. Diss. Thesis. Irkutsk, 2015. 24 p. EDN: [ZPVUWL](#).
11. Shagina E.A., Glazkova R.S. Features of Competition in the Market of Transportation Services in Irkutsk. *Global and Regional Research*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 147–154. (In Russian). EDN: [DILFVE](#).
12. Kholmovskii S.G. Outsourcing in the Russian Market of Transport and Logistic Services. *Transformation of Logistic Systems in Current Context Terms. Materials of the International Scientific and Practical Conference, Irkutsk, November 20, 2014*. Irkutsk, 2015, pp. 143–149. (In Russian). EDN: [VQKBXN](#).


### Авторы

**Малецкая Марина Борисовна** — кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента и сервиса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, [MaletskayaMB@bgu.ru](mailto:MaletskayaMB@bgu.ru),  <https://orcid.org/0000-0002-3349-6132>, SPIN-код: 6126-1292, AuthorID РИНЦ: 676507.

**Холмовский Станислав Геннадьевич** — кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и сервиса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, [staskhol@mail.ru](mailto:staskhol@mail.ru),  <https://orcid.org/0000-0002-6391-6281>, SPIN-код: 2882-5731, AuthorID РИНЦ: 467194.

### Authors

**Marina B. Maletskaya** — PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Service, Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation, [MaletskayaMB@bgu.ru](mailto:MaletskayaMB@bgu.ru),  <https://orcid.org/0000-0002-3349-6132>, SPIN-Code: 6126-1292, AuthorID RSCI: 676507.

**Stanislav G. Kholmovsky** — PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management and Service, Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation, [staskhol@mail.ru](mailto:staskhol@mail.ru),  <https://orcid.org/0000-0002-6391-6281>, SPIN-Code: 2882-5731, AuthorID RSCI: 467194.

### Вклад авторов

Все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

### Contribution of the Authors

The authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

### Для цитирования

Малецкая М.Б. Рынок транспортно-логистических услуг и параметры качества транспортного обслуживания / М.Б. Малецкая, С.Г. Холмовский. — DOI 10.17150/2411-6262.2023.14(3).992-1002. — EDN [IHOZFJ](#) // Baikal Research Journal. — 2023. — Т. 14, № 3. — С. 992–1002.

### For Citation

Maletskaya M.B., Kholmovsky S.G. The Transport and Logistics Services Market and the Quality Parameters of the Transport Service. *Baikal Research Journal*, 2023, vol. 14, no. 3, pp. 992–1002. (In Russian). EDN: [IHOZFJ](#). DOI: 10.17150/2411-6262.2023.14(3).992-1002.