

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московский государственный университет путей сообщения
Императора Николая II» (МГУПС (МИИТ))**

На правах рукописи

РОГОВА ЕЛЕНА ВАЛЕРЬЕВНА

**Методы повышения качества обслуживания
грузовладельцев на основе совершенствования
системы взаимодействия транспортных компаний**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами – транспорт)

**Диссертация на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Научный руководитель, доктор экономических наук,
профессор
Ю.И. Соколов

Москва 2017

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ	11
1.1. Сущность и значение понятия качества транспортного обслуживания грузовладельцев.....	11
1.2. Транспортное обслуживание как основа межфирменных отношений грузовладельцев и транспортных компаний.....	26
1.3. Анализ взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев.....	41
ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ	55
2.1. Методика оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями	55
2.2. Систематизация способов повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия.....	71
2.3. Пути совершенствования процесса взаимодействия транспортных компаний.....	79
ГЛАВА 3. ОБОСНОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ	95
3.1. Анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев (на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ).....	95
3.2. Разработка системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев	107
3.3. Интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний в и оценка потенциальной эффективности решений	122
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	135
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	141
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	149

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена множественностью участников перевозочного процесса и необходимостью обеспечить должное качество при их взаимодействии (компаний, занимающихся как одним, так и разными видами деятельности). При этом теория, методология и практика обеспечения эффективности взаимодействия транспортных компаний, в том числе - в целях обеспечения высокого качества обслуживания клиентов, характеризуется наличием определенных пробелов, что определяет актуальность, а также теоретическую и практическую значимость данного диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы. Ключевым вопросам теоретических основ обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев и организации взаимодействия транспортных компаний посвящены труды: В.Л. Белозерова, И.В. Белова, Т.В. Богдановой, В.Д. Богатырева, Г.В. Бубновой, О.В. Васильева, А.М. Гаджинского, В.Г. Галабурды, О.В. Ефимовой, В.А. Козырева, А.В. Комарова, П.В. Куренкова, Б.М. Лapidуса, М.Е. Мандрикова, Д.А. Мачерета, З.П. Межох, С.В. Палкина, Ю.И. Соколова, А.Н. Стерлиговой, Н.П. Терешинной, М.Ф. Трихункова, А.Д. Шишкова, Л.В. Шкуриной и многих других.

В данных трудах описаны ключевые положения основ организации транспортного обслуживания грузовладельцев теми или иными транспортными компаниями, а также прочими участниками рынка транспортных услуг. Однако не в полной мере раскрыты особенности управления качеством обслуживания в условиях множественности участников транспортного рынка при организации их взаимодействия.

Общие методико-методологические аспекты организации взаимодействия участников перевозочного процесса, оценки эффективности транспортного обслуживания и проектов развития транспорта требуемого качества транспортных услуг представлены в трудах Н.Н. Баркова, Т.В. Богдановой, А.А. Вовка, Б.А. Волкова, О.В. Ефимовой, Р.А. Кожевникова,

В.А. Козырева, Л.П. Левицкой, В.Н. Лившица, В.А. Персианова, С.М. Резера, А.Т. Романовой, А.В. Рышкова и других.

Вместе с тем, отдельные теоретические и методологические вопросы, получившие свое раскрытие в трудах российских и зарубежных ученых, не позволяют в полной мере использовать весь потенциал совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания.

Требуют дальнейшего развития теоретические и методологические вопросы совершенствования эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев, что предопределило выбор темы диссертационной работы, ее цель, задачи, объект, предмет, и структуру.

Целью исследования является разработка методического аппарата совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев посредством формирования открытой динамической системы, в основе функционирования которой лежит определение схемы взаимодействия стратегического альянса.

Для достижения указанной цели исследования в представленной диссертационной работе были поставлены и решены следующие основные **задачи**:

- исследована степень разработанности проблемы качества обслуживания грузовладельцев в контексте взаимодействия транспортных компаний;
- проведен анализ взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев;
- исследованы методики оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний;

- проведена систематизация способов повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями за счет совершенствования взаимодействия последних;
- сформирована система эффективного взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев;
- выработана модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, ориентированную также на оценку качества обслуживания грузовладельцев.

Объектом исследования в данной работе являются транспортные компании, осуществляющие свою деятельность в рамках национального рынка транспортных услуг.

Предмет исследования в данной работе составляет совокупность организационно-экономических отношений, которые возникают при взаимодействии транспортных компаний в процессе осуществления ими транспортного обслуживания грузовладельцев.

Теоретическая база данного исследования сформирована общими теоретическими положениями макроэкономической, отраслевой и микроэкономической теории, фундаментальными положениями концепций стратегического, производственного, операционного и транспортного менеджмента, в которые комплексно раскрывают сущность теоретических и методологических основ повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения требуемого качества обслуживания грузовладельцев.

Методологическая база исследования представлена общими научными и специальными научными методами. Среди общих научных методов можно выделить: анализ и синтез, дедукцию и индукцию. Среди специальных научных методов можно выделить методы стратегического, организационного, экономического, функционально-квалитативного анализа,

качественные методы, основанные на экспертном подходе, технико-экономические расчеты.

Информационную базу исследования составили актуальные статистические и аналитические данные Федеральной службы государственной статистики, Министерства экономического развития, Министерства финансов, Министерства транспорта, Федерального дорожного агентства, а также агентств железнодорожного транспорта. Также в данной работе была использована открытая управленческая отчетность транспортных компаний, осуществляющих свою деятельность на национальном рынке транспортных услуг.

Научная новизна диссертационной работы состоит в следующем:

- усовершенствована система показателей качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний;
- предложен алгоритм взаимодействия транспортных компаний при совместном обслуживании клиентов;
- обоснована система индикаторов для оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний при повышении качества обслуживания грузовладельцев.

Наиболее существенные новые **научные результаты**, полученные непосредственно соискателем и выносимые на защиту:

- модифицирована система индикаторов качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний. Предложенная разработка позволяет не только оценивать предоставляемый транспортными компаниями уровень качества для грузовладельцев, но и влияние на уровень качества эффективности взаимодействия самих компаний в процессе транспортного обслуживания клиентов.
- обоснована система эффективного взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев, в основе функционирования которой лежит схема стратегического альянса;

- предложен методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний и качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Данный подход основывается на использовании минимаксного целевого метода и предполагает, что каждый компонент, образующий платформу взаимодействия указанных компаний, должен иметь свой ключевой показатель эффективности с установлением для каждого из показателей минимального и максимального целевого уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Теоретическая значимость полученных в исследовании результатов заключается в том, что основные теоретические и методологические положения, а также сформулированные выводы могут быть использованы в направлении:

- развития теоретико-методологических концепций, инструментария и моделей совершенствования управления деятельностью участников транспортного альянса на основе системного подхода;
- совершенствования методических основ обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях конкурентного рынка перевозок.

Практическая значимость полученных в исследовании результатов возможна при разработке аналитико-оценочных процедур, направленных на исследование взаимосвязи между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и уровнем предоставляемого ими качества для грузовладельцев.

В диссертационной работе предложены теоретические и практические рекомендации, которые могут быть использованы в народнохозяйственном комплексе страны и отдельно взятыми транспортными компаниями при разработке стратегических, проектных и программных документов по повышению качества и развитию клиентоориентированности.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальностей ВАК. Диссертационная работа выполнена в рамках п.

1.4.82. «Оценка качества транспортного обслуживания экономики и населения страны» и п. 1.4.83. «Экономическое обоснование систем управления на транспорте» паспорта специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами – транспорт).

Апробация и внедрение результатов исследования.

Научные и практические результаты работы обсуждались и получили положительную оценку на научно-практических конференциях: «Безопасность движения поездов» (Москва, 2008-2010, 2016), «Trans-Mech-Art-Chem» (Москва, 2010), Международной научно-практической конференции «Современные проблемы управления экономикой транспортного комплекса России: конкурентоспособность, инновации и экономический суверенитет» (Москва, 2015), «Вклад транспорта в национальную экономическую безопасность» (Москва, 2016), «Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте» (Москва, 2016).

Диссертация в целом обсуждена и одобрена на заседании кафедры «Финансы и кредит» МИИТ 17 января 2017 года.

Основные результаты представленного исследования апробированы и внедрены в практику деятельности транспортных компаний, осуществляющих свою деятельность на российском рынке транспортных услуг: ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», ГК ДВТГ (Группы компаний «Дальневосточная транспортная группа»), а также в учебный процесс МИИТ (имеются акты о внедрении).

Основные результаты исследования отражены в 10 научных работах общим объемом 4,1 п.л., в том числе 4 в научных журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ.

Структура и объем диссертации. Работа включает: введение, три главы, заключение, библиографический список, приложения.

Во введении обоснована актуальность темы данной диссертации, описана значимость поставленных вопросов, определена основная цель и изложены задачи исследования.

В первой главе диссертации раскрыто понятие «транспортное обслуживание» как самостоятельный вид (направление) деятельности; данное понятие исследовано как особый вид межфирменной перевозочной кооперации, в рамках которой оператор принимает на себя определенные обязательства; проанализированы ключевые подходы, комплексно описывающие организационную и экономическую специфику взаимодействия транспортных компаний; рассмотрено влияние положительных эффектов от взаимодействия участников транспортного альянса на увеличение качества обслуживания грузовладельцев.

Во второй главе представлены основные методы оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями; рассмотрены пути совершенствования процесса взаимодействия участников транспортного альянса; проведена систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия.

В третьей главе проведен анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев; предложена модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, ориентированная также на оценку качества обслуживания грузовладельцев.

В заключении диссертации представлен анализ полученных результатов исследований, подведены итоги и даны рекомендации по практическому применению полученных результатов.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

1.1. Сущность и значение понятия качества транспортного обслуживания грузовладельцев

Концепт качества не является абсолютно новой категорией и понятием в теории организации и предоставления услуг, в том числе связанных с обслуживанием грузовладельцев. Так, в конце XVII века (промышленная революция) английским металлургом Генри Кортон был предложен усовершенствованный технологический процесс выплавки чугуна, что позволило значительно улучшить качество конечного продукта и отказаться от его импортирования из других стран. В данном случае, очевидно, что технологическое совершенствование производства привело к улучшению качества, потребительских свойств продукции и значительно усилило ее конкурентоспособность. Отсюда можно заключить, что понятия «качество» и «потребительские свойства» любого продукта (товара, работы или услуги) связаны неразрывно и взаимозависимы.

Отметим, что качество продукта (товара, работы или услуги) воспринимается потребителями (в том числе и грузовладельцами, использующими транспортные услуги) различно. Во-первых, как собственно понятие, определяющее ту или иную характеристику продукта (товара, работы или услуги), во-вторых, как совокупность существенных свойств того или иного предмета, воспринимаемого как целое и неотделимое от него.

Во втором аспекте качество есть философская категория¹, в первом же аспекте – потребительская², представляющая собой критическую оценку свойств и полезности продукта (в нашем случае – транспортного обслуживания).

¹ См., например: Философский словарь / под общей ред. А. Фролова. – М.: Изд-во «Республика», 2001. – С.543

² См., например: Экономика: толковый терминологический словарь / под общей ред. А.П. Дашкова. – М.: Маркетинг, 2002. – С.287

Аспект свойств и полезности продукта включает в себя такие характеристики как: дизайнерские, технологические характеристики, производительность, функциональность, эргономичность, технико-технические и эксплуатационные характеристики. Если речь идет конкретно о качестве транспортных услуг, то можно добавить специфические характеристики, такие как: соответствие конкретным требованиям потребителя (грузовладельца), удовлетворительность, доступность.

В «Американском словаре качества» ("American Dictionary of the quality")³ одним из определений качества является «степень совершенства» товаров, работ или услуг. Однако это определение носит относительный характер, поскольку степень совершенства продукта (товара, работы или услуги) воспринимается субъективно различными категориями потребителей (как частных, так и корпоративных).

Стоит отметить, что редко можно встретить понятие, которое в технической, управленческой, учебной литературе имело бы столько различных толкований, сколько существует у термина «качество» применительно к продукции. Исследуя работы отечественных и зарубежных авторов по вопросам качества, автор монографии «Квалиметрия» Г.Г. Азгальдов⁴ насчитал около 600 различных трактовок термина «качество продукции».

Таким образом, применительно к продукту (товару, работе или услуге) «качество» можно определить как особое свойство, которое наилучшим образом удовлетворяет потребности, связанные с использованием этого продукта. По нашему мнению, данное определение с одной стороны достаточно сокращено по сравнению с определениями, которые дает специальная литература, с другой стороны полностью открывает сущность качества, т.е. качество есть ни что иное как свойство продукта и именно это свойство, которое наилучшим образом удовлетворяет потребности.

³ American Dictionary of the quality. – New York: Global, 2009. – P. 157

⁴ Азгальдов Г.Г. Квалиметрия. – М.: МОСТ, 2008. – С. 31

Применительно к теме нашего исследования качество транспортного обслуживания составляет ключевую компетенцию или стратегическое конкурентное преимущество транспортных компаний, что в свою очередь позволяет последним быть более привлекательным для своих контрагентов, то есть успешно конкурировать за грузовладельцев.

Несмотря на то, что единого понимания качества, как теоретической категории в настоящее время не имеется, стоит особо отметить, что еще больше трактовок и определений можно встретить применительно к управлению качеством (в том числе к управлению качеством транспортного обслуживания). Академия проблем качества Российской Федерации сформулировала концептуальное видение качества как функциональную категорию управления, которая определяет образ жизни, социальную и экономическую основу успешного развития человека и общества. Качество как категория управления – это интегральное понятие, которое характеризует эффективность всех сторон жизнедеятельности хозяйствующего субъекта от процесса разработки стратегии, маркетинга и далее включая все этапы жизненного цикла продукта или услуги⁵.

«Международная организация по стандартизации»⁶ определяет качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителей. Требования к качеству на международном уровне определены стандартами серии ИСО 9000: 2000. Эти стандарты установили четкие требования к системам обеспечения качества. Они положили начало процедурам разработки, внедрения и сертификации систем качества.

В результате этого возникло самостоятельное направление менеджмента – менеджмент качества. Менеджмент качества есть

⁵ См., например: Страхова О.П. О методах организации управления // Менеджмент в России и за рубежом. 2000. – №5.

⁶ См., например: Стандарты ISO // Международная организация по стандартизации [электронный ресурс] режим доступа <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards.htm> свободный

деятельность руководства предприятия или организации, направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции (товаров, работ, услуг). В процессе менеджмента качества на предприятии или в организации разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется персональная ответственность исполнителей⁷.

Потребность в обеспечении качества выражается через ряд требований потребителей к свойствам продукта (товара, работы, услуги). Конкретные требования потребителей к характеристикам – потребительским свойствам, дающие возможность их реализации и проверки, называются показателями качества. На основании вышесказанного можно заключить, что потребительское свойство любого продукта (товара, работы, услуги) состоит в возможности удовлетворять потребности целевых групп наилучшим образом. Чем выше уровень удовлетворения потребностей, тем выше качественные характеристики потребительских свойств продукта, соответственно тем выше его качество. Стоит отметить, что потребительские свойства товаров, работ и услуг с одной стороны определяются соответствующими нормами⁸, с другой стороны не должны быть некой константой⁹.

Последнее утверждение основывается на том, что потребительские свойства товаров, работ, услуг могут и должны изменяться, поскольку потребительские предпочтения и настроения наиболее изменчивая категория, а, следовательно, изменяются и сами потребности.

⁷ См., например: Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. - 7-е изд., доп. – М.: Институт новой экономики, 2010.

⁸ См., например: Четыркина Н.Ю., Жовнир Н.В. О Роли норм и самооценки в управлении качеством услуг организации // Журнал правовых и экономических исследований. – 2013. – № 3. – С. 203-205.

⁹ См., например: Ефимов И.Н. Управление качеством услуг пассажирского транспорта // Прогрессивные технологии в транспортных системах. Сборник докладов восьмой Российской научно-практической конференции. – Оренбург, 2007. – С. 124-127.

Отсюда следует логичный вывод о том, что качество продукта (товара, работы или услуги, в том числе и обслуживания клиентов должно постоянно совершенствоваться).

Иными словами, качество продукта есть отражение его конкретных потребительских свойств, которые, в свою очередь, направлены на удовлетворение потребителей. Отсюда можно сделать вывод, что потребительские свойства являются первичной составляющей концепта качества, соответственно на основании вышесказанного само понятие концепта качества можно представить в виде следующей структурно-логической схемы, представленной ниже в рамках рисунка 1.1.

Согласно представленной структурно-логической схеме продукт (в данном случае речь идет об обслуживании грузовладельцев) имеет определенные свойства и определенную полезность, которые в своей совокупности представляют собой потребительские характеристики этого продукта. В свою очередь, потребительские характеристики могут быть классифицированы по общим и специфическим основаниям.

По общему основанию транспортные услуги (в том числе и обслуживание грузовладельцев) должны соответствовать установленным нормам (стандарты, условия и т.д.). в частности, выше мы уже упоминали, совокупность нормативных и законодательных актов, регламентирующих как условия предоставления транспортных услуг, так и качество оказания таких услуг, в том числе при организации транспортного обслуживания грузовладельцев¹⁰.

¹⁰ См., например: ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения: дата введения 0.10.1997 [Статус – действующий]; Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 N 60-ФЗ (в редакции от 21.07.2014 N 253-ФЗ); Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 N 14-ФЗ – Часть 2 (в редакции от 07.04.2015); Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ы редакции от 04.11.2014 N 343-ФЗ); Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04.1999 N 81-ФЗ (в редакции от 30.03.2015 N 66-ФЗ); Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" (в редакции от 03.02.2014 N 15-ФЗ); Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (в редакции от 06.04.2015 N 81-ФЗ)

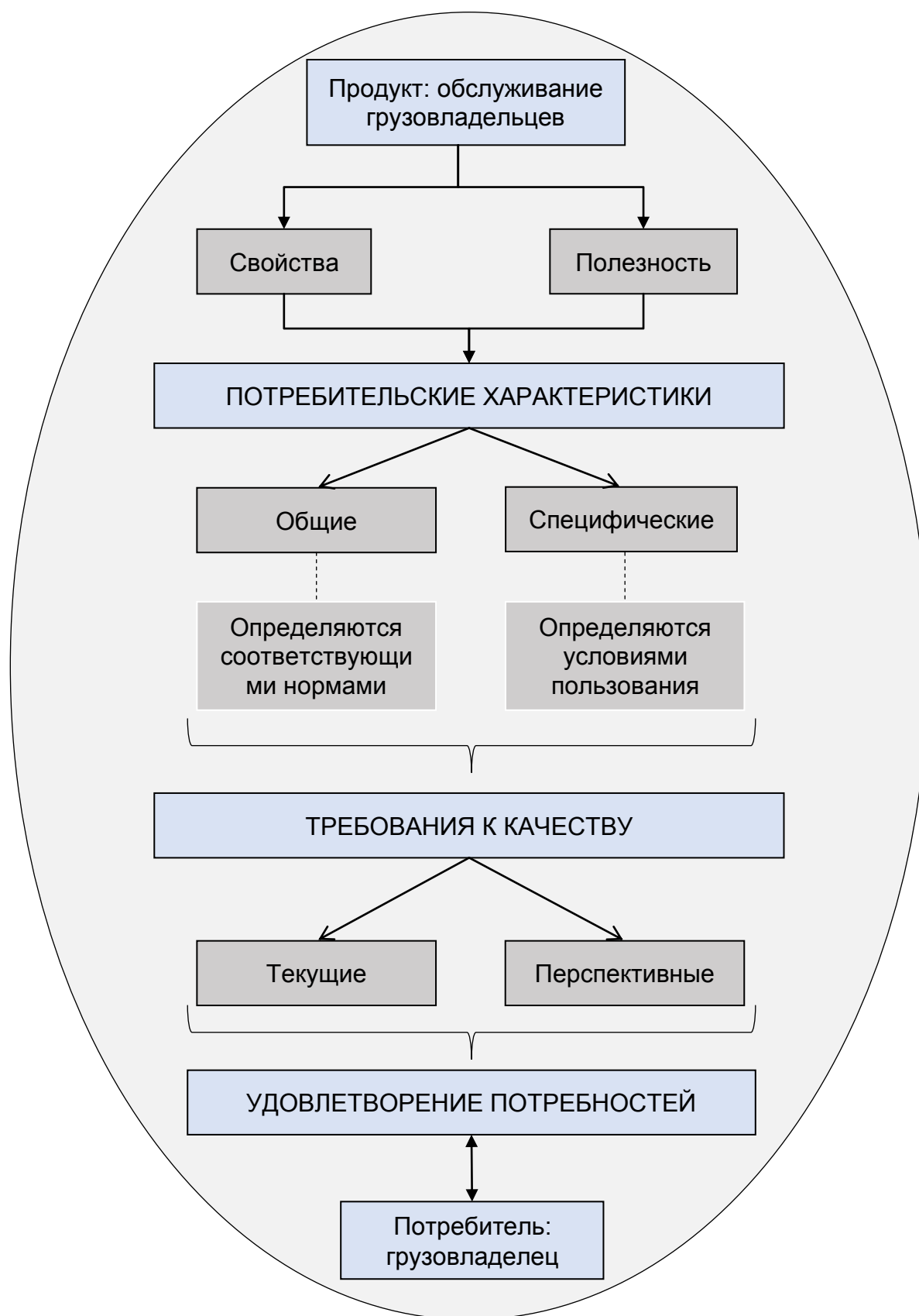


Рисунок 1.1 – Структурно-логическая схема понятия «концепт качества» относительно обслуживания грузовладельцев¹¹

¹¹ Разработано автором

Специфическое основание потребительских свойств обслуживания грузовладельцев определяется условиями использования данных услуг. В частности, при организации перевозок грузов теми или иными транспортными компаниями важны такие параметры как:

- срочность доставки груза;
- сохранность перевозимых грузов;
- полнота удовлетворения спроса на перевозки;
- ритмичность транспортного обслуживания;
- комплексность обслуживания грузовладельцев;

и другие показатели, известные по трудам В.Г. Галабурды, Н.П. Терешинной, М.Ф. Трихункова и других ученых.

На основании общих и специфических свойств, полезности определяются требования к качеству к тому или иному виду продукта (в данном случае – качеству обслуживания грузовладельцев). Выделяют такие требования как текущие, так и перспективные (или отложенные). Текущие требования определяются параметрами действительного платёжеспособного спроса, имеющего место в данный и конкретный момент времени в данных и конкретных обстоятельствах. Перспективные требования определяются с объективно прогнозируемым (либо интуитивно предполагаемым) изменением потребительских предпочтений и направлены, в свою очередь, на удовлетворение возрастающих потребностей целевых групп (в нашем случае грузовладельцев, заинтересованных в транспортном обслуживании).

Таким образом, на основании вышесказанного, можно заключить, что концепт качества есть аналитическая категория и механизм управления потребительским поведением в рамках организации обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями.

Концепт качества, как аналитическая категория, позволяет проводить сравнение как внутри класса (вида, типа) продукта, так и между классами (видами, типами) аналогичного продукта. Это позволяет дать сравнительную оценку качеству обслуживания грузовладельцев. Но в то же время

необходимо понимать, что высший уровень предоставления качества услуг должен иметь для всех транспортных компаний одинаковых показателей, что позволяет анализировать отклонения и выявлять причины этих отклонений.

На основе обзора отечественных и зарубежных тенденций развития географии транспорта В.Н. Бугроменко в своих трудах проведен научный анализ основного индикатора - транспортной доступности, используя его классификацию, количественные методы оценки, а также практику применения в региональном транспортном планировании¹².

В то же время, на основании изученной теоретической и методической литературы по теме исследования, можно отметить, что единый универсальный показатель качества обслуживания грузовладельцев по настоящее время не определен. И это весьма сложно сделать, поскольку параметров, определяющих концепт качества транспортного обслуживания грузовладельцев, достаточно множество, а направлений их интерпретации еще больше.

Отдельными авторами была предпринята попытка определения концептуального наполнения понятия «качество транспортного обслуживания грузовладельцев», которое было бы основано на соотношении общеизвестных категорий (собственно само качество предоставляемой услуги и собственно цена услуги). При этом отдельные авторы¹³ считают, что изменение в указанном соотношении должно происходить в сторону повышения качества услуги и в сторону понижения цены на услугу. Однако это заявление может быть спорным, поскольку увеличение качества услуг требует определенных инвестиционных вложений, которые должны окупаться и, следовательно, объясняет пропорциональный рост цены на услуги.

¹² Бугроменко В.Н. Современная география транспорта и транспортная доступность // Известия российской академии наук. Серия географическая. - 2010. - № 4. - С. 7-16.

¹³ См., например: Галабурда В.Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания // Наука и техника транспорта. – 2003. – № 2. – С. 49-60.

Другими авторами¹⁴ предлагается концепт качества обслуживания грузовладельцев рассматривать в организационном и экономическом аспекте, при этом основное внимание, по мнению этих авторов, необходимо уделить скорости доставки грузов и числу ликвидированных потерь грузовых единиц. Не менее интересен подход, в котором предлагается рассматривать качество транспортного обслуживания грузовладельцев с позиции технической оснащенности парка транспортных средств компании¹⁵ и с позиции физической доступности, а также надежности информационного обеспечения¹⁶.

Вместе с тем, отдельные теоретические и методологические вопросы, получившие свое раскрытие в трудах российских и зарубежных ученых, не позволяют в полной мере использовать весь потенциал совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания.

Требуют дальнейшего развития теоретические и методологические вопросы совершенствования эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев, что предопределило выбор темы диссертационной работы. Так, в данном же разделе необходимо структурировать основные принципы обеспечения качества в разрезе рассматриваемых услуг.

Как видно из определения, приведенного в ГОСТ Р 51006-96, «Качество транспортных услуг - совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей и

¹⁴ См., например: Нестеров В.Н. Экономические методы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Транспортное дело России. – 2011. – № 3. – С. 72-75; Соколов Ю.И., Шлеин В.А. Экономическая эффективность управления качеством транспортного обслуживания // Соискатель - приложение к журналу Мир транспорта. – 2010. – Т. 07. № 1. – С. 32-38.

¹⁵ См., например: Карнаухов А.Н. Надежность транспортного парка и качество процессов технического обслуживания и ремонта // Известия высших учебных заведений. Нефть и газ. – 2006. № 5. – С. 50-54.

¹⁶ Ковалева Е.Н. Интегральная транспортная доступность как показатель качества транспортного обслуживания // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. – 2011. – № 3. – С. 171-175.

грузополучателей в соответствующих перевозках или работах». Данное понятие характеризует выполнение любого вида перевозок, выполнение которых устроило бы всех клиентов транспортного рынка.

Зачастую авторы определяют качество транспортного обслуживания как «обслуживание на транспорте» с разделением на два вида - транспортное и экспедиционное обслуживание:

«Транспортное обслуживание определяется как деятельность, связанная с процессом перемещения пассажиров и грузов в пространстве и во времени и предоставлением сопутствующих этой деятельности транспортных услуг. Экспедиционное обслуживание описывается как деятельность, направленная на обеспечение современной и качественной доставки груза потребителю и которая включает в себя подготовительно-заключительное обслуживание, складские работы и экспедиционные услуги». В связи с этим, качество можно охарактеризовать как совокупность основных и дополнительных уровней выполнения услуг по перевозке, предлагаемых клиенту по его желанию и за дополнительную плату.

Как результат синтеза определений понятия «качество обслуживания грузовладельцев» можно считать совокупность характеристик и параметров процесса перевозки, которые обеспечивают все участники перевозочного процесса - оператор, перевозчик и владелец инфраструктуры с момента получения груза к перевозке (подписания договора перевозки) до выдачи груза в пункт назначения и выполнение которых представляет главный интерес грузовладельца с целью их полного удовлетворения от проделанной перевозочной работы.

Вопросы управления качеством (в части срочности доставки грузов) были раскрыты отечественными учеными Т.С. Хачатуровым и И.В. Беловым в 1957 году, а несколько позже подробно рассмотрены характеристики одного из важнейших показателей качества - сохранности груза - М.Ф.

Трихунковым¹⁷, который в дальнейшем обобщил теории качества на железнодорожном транспорте, предложив систему из четырех групп показателей (показатели качества транспортного обеспечения, показатели качества транспортной работы, показатели качества транспортной продукции, показатели качества транспортного обслуживания).

Помимо школы управления качеством, сформированной в МИИТе М.Ф. Трихунковым, в науке предложено большое количество трудов Институтом комплексных транспортных проблем под руководством А.В. Комарова (далее - ИКТП), среди которых особое внимание заслуживает научный сборник «Вопросы совершенствования комплексной эксплуатации транспорта» (1977 г.)¹⁸.

А.В. Комаров в своих работах обратил особое внимание на факторы качества транспортного обслуживания предприятий народного хозяйства: удовлетворение потребности предприятий народного хозяйства в грузовых перевозках по объему; возможность непосредственного потребления доставленного груза при минимальных дополнительных расходах; способ обслуживания предприятия подвижным составом; скорость доставки грузов; сохранность перевозимых грузов и стоимость доставки «от двери до двери».

Позже по данной тематике многие ученые детально раскрыли отдельные показатели качества. К примеру, вопросы экономической оценки срочности доставки были посвящены труды М.Е. Мандрикова, Д.А. Мачерета¹⁹, И.А. Чернигиной, П.В. Куренкова²⁰. Предметом научного рассмотрения в трудах В.К. Бешкетов, Р.З. Талипова, Э.В. Шледевица стала тема эффективности повышения сохранности перевозимых грузов.

¹⁷ Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность // М.Ф. Трихунков. - М.: Транспорт, 1993. - С. 255.;

Повышение эффективности и качества железнодорожных перевозок [Текст] / Под ред. М. Ф. Трихункова // Труды МИИТ; Вып. 539. — М., 1977. С.102.

¹⁸ Вопросы совершенствования комплексной эксплуатации транспорта [Текст] / Под ред. А. В. Комарова — Тр. ИКТП, 1977. Вып. 63. — С.159.

¹⁹ Мачерет Д.А. Экономические проблемы грузовых железнодорожных перевозок // Д. А. Мачерет, И. А. Чернигина. // М.: МЦФЭР, 2004. — С. 234.

²⁰ Куренков П. В. Внешнеторговые перевозки в смешанном сообщении. Экономика. Логистика. Управление. // Куренков П. В., Котляренко А. Ф. — СамГАПС, январь 2002. — С. 636.

Подробно описываются вопросы управления рисками на железнодорожном транспорте в целях повышения качества транспортных услуг в трудах З.П. Межох, И.Н.Долгачевой, С.С.Таяновой²¹.

Г.В. Бубнова в своих работах отметила качество бизнес-отношений одним из основных факторов, влияющих на условия для достижения эффективной модели бизнес-отношений ОАО «РЖД» с клиентами и другими субъектами маркетинга. Был предложено разделить уровень качества бизнес-отношений на три группы составляющих его показателей: доступность потребителей транспортной продукции к железнодорожной инфраструктуре, качество продукции и транспортных услуг ОАО «РЖД», качество отношений партнеров по бизнесу.

Обращаясь к истории вопроса, необходимо отметить, что В.Г. Галабурда еще в 80-е годы предложил систему показателей качества транспортного обслуживания и методику комплексной оценки качества и в течение 1990 - 2000-х годов развивал и совершенствовал эту систему. Он сформировал методику, предложил алгоритмы управления качеством на железнодорожном транспорте, методы оценки эффективности повышения качества транспортного обслуживания.

Н.П. Терешинной в научных трудах показатели качества транспортного обслуживания были интегрированы в общую систему управления конкурентоспособностью транспортной компании и транспортной продукции²².

В свою очередь И.В. Демьянович предложил применить методологический подход к оценке уровня качества транспортного обслуживания, который базируется на использовании математического аппарата обработки матрицы показателей качества с применением

²¹ Межох З.П. Клиентоориентированность и повышение качества услуг как факторы обеспечения экономической безопасности транспортных компаний // Транспортное дело России. - 2016. - № 3. - С. 36-39.

²² Терешина Н.П. Управление конкурентоспособностью железнодорожных перевозок [Текст] / Н.П. Терешина, А.В. Шобанов, А.В. Рышков. — М.: ВИНТИ РАН, 2005. — С. 237.

кластерного и корреляционно-регрессионного анализа. Результаты были получены на сети ОАО «РЖД».

Также в монографии Ю.И. Соколова и И.М. Лаврова²³ была предложена усовершенствованная двухуровневая методика комплексной оценки качества, выстроен экономический механизм управления качеством, включая такие функции как организация, стандартизация, планирование и контроль, разработана подробная методика оценки эффективности управления качеством на железнодорожном транспорте в разрезе основных показателей и с учетом внетранспортного эффекта.

В стандартах серии ISO 9000:2005 и серии ISO 9004:2009²⁴ изложены восемь базовых принципов, использование которых на практике позволяет транспортным компаниям должным образом выстроить свои бизнес-процессы и гарантировать качество обслуживания грузовладельцев:

- принцип первый: ориентация деятельности компании на клиента (на удовлетворение потребностей клиента);
- принцип второй: стремление к лидерству;
- принцип третий: вовлеченность всех сотрудников;
- принцип четвертый: процессный менеджмент;
- принцип пятый: системный подход к управлению;
- принцип шестой: ориентация на непрерывное совершенствование;
- принцип седьмой: принятие решений, основанное на объективных фактах;
- принцип восьмой: взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Рассмотрим кратко каждый из принципов, которые формируют такую основу организации бизнес-процессов транспортных компаний, позволяющую предоставлять транспортные услуги нужного качества и в достаточном для удовлетворения потребительского спроса количестве.

²³ Соколов Ю.И., Лавров И.М. Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса. // Монография. -Москва: Частное издательство «Золотое сечение». - 2015.- С. 168.

²⁴ Quality management principles // ISO, 2012

Итак, принцип первый состоит в том, что эффективность и устойчивость деятельности любой компании, и в данном случае участников транспортного альянса, зависит от потребителей: их поведения и стабильности спроса. Поэтому хозяйствующие субъекты, ориентированные на повышение качества организации бизнес-процессов и предоставляемых транспортных услуг, должны не только понимать текущие и будущие потребности своих клиентов, но и стремиться постоянно превосходить их ожидания, связанные с качеством оказываемых услуг.

Принцип второй состоит в том, что лидеры (руководители) компаний обеспечивают единство целей и направлений деятельности (направлений стратегического развития). Основная задача руководства состоит в том, чтобы сформировать такую внутреннюю среду в компании, которая обеспечит полное вовлечение работников и мотивирует их на достижение поставленных стратегических целей развития.

Принцип третий является прямым следствием второго принципа и состоит в том, что полная вовлеченность работников и полное понимание ими целей и задач стратегического развития компании позволяет последней накапливать организационные знания и использовать их для дальнейшего получения экономических и неэкономических выгод.

Принцип четвертый состоит в том, что достижение поставленных целей функционирования и развития транспортных компаний происходит результативнее, если управление всеми ресурсами и направлениями деятельности представляет собой упорядоченную иерархию процессов.

Принцип пятый логически вытекает из четвертого принципа. Суть пятого принципа состоит в том, что системный подход к управлению процессами, ресурсами и сотрудниками позволяет повысить эффективность в достижении стратегических целей и результативность в решении стратегических задач.

Принцип шестой состоит в том, что непрерывное совершенствование деятельности компании и повышение качества организации бизнес-

процессов и оказания транспортных услуг есть генеральная цель текущего функционирования и перспективного развития транспортных компаний в условиях стабильно возрастающего спроса и сокращения ресурсной производственной базы.

Принцип седьмой состоит в том, что эффективность принимаемых решений зависит от состояния информационного обеспечения руководства, поэтому для повышения качества обслуживания грузовладельцев принимаемые решения необходимо основывать на объективных, достоверных и релевантных фактах.

Принцип восьмой состоит в том, что качество услуг транспортных компаний от эффективности взаимодействия со своими контрагентами (суб-перевозчиками). Поэтому транспортные компании, ориентированные на повышение качества своих услуг, должны выстраивать взаимовыгодные отношения с этими контрагентами.

Изложенные выше принципы управления качеством (организации бизнес-процессов по транспортному обслуживанию грузовладельцев) должны быть положены в основу организации бизнеса альянса транспортных компаний.

Таким образом, подводя итоги данного раздела представленного диссертационного исследования, можно отметить, что концепт качества должен составлять основу организации деятельности транспортных компаний, такой подход гарантирует не только стабильность спроса на обслуживание со стороны грузовладельцев, но и позволяет выстраивать долгосрочные партнерские отношения с суб-перевозчиками, которые в свою очередь также могут осуществлять свою деятельность в качестве участников перевозочного процесса.

Необходимо отметить, что действующие на рынке перевозочные компании должны активно взаимодействовать между собой в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев. Этот аспект, а также основные положения межфирменных отношений грузовладельцев и

транспортных компаний представляется необходимым более подробно рассмотреть в следующих разделах главы первой данной диссертационной работы.

1.2. Транспортное обслуживание как основа межфирменных отношений грузовладельцев и транспортных компаний

Обеспечение обслуживания грузовладельцев теми или иными транспортными компаниями (посредниками, агентами) является неотъемлемой составляющей национальной транспортной системы как вида экономической деятельности. Прежде чем непосредственно перейти к исследованию аспектов организации обслуживания грузовладельцев организациями, осуществляющими деятельность на транспортном рынке, необходимо первоначально определиться с самим понятием «транспортное обслуживание».

Совокупность движения чего-либо однородного во времени и в пространстве, как правило, представляет собой физическое или нематериальное перемещение каких-либо ресурсов. В качестве основных ресурсов, задействованных в транспортном потоке, принято выделять следующие виды ресурсов:

- материальные ресурсы – это сырье (основное, вспомогательное, первичное, вторичное), материалы, полуфабрикаты, комплектующие, необходимые для обеспечения основной (операционной), инвестиционной и финансовой деятельности хозяйствующего субъекта (грузовладельца). Также к материальным ресурсам относится и готовая продукция, произведенная данным хозяйствующим субъектом;
- финансовые ресурсы – это денежные средства, задействованные, реально функционирующие в экономике в качестве средств обращения, платежа (расчетов между хозяйствующим

субъектами и/или потребителями их продукции), измерения цен и сбережения (накоплений)²⁵;

- информационные ресурсы – это документы и / или массивы документов, сопровождающие транспортный поток материальных и финансовых ресурсов на физических и / или электронных носителях.

Стоит отметить, что движение ресурсов в рамках транспортных потоков обладает свойством синкретичности, т.е. каждый отдельно взятый вид ресурса однороден по своему внутреннему содержанию, но не однороден с иными видами ресурсов. Однако при этом инициированное движение одного вида ресурсов всегда порождает движение другого вида /видов ресурсов. В перевозочной деятельности любое перемещение ресурсов всегда кем-либо целенаправленно инициируется (первоначально грузовладельцем, далее транспортной компанией, оказывающей тот или иной вид услуг, связанный с этим перемещением) – это составляет основу функций управления перевозками.

На основании вышесказанного далее под транспортным потоком необходимо понимать целенаправленное движение некоторой синкретичной совокупности ресурсов (материальных, финансовых, информационных). Это движение синкретичной совокупности ресурсов опосредует построение транспортной цепи и прослеживается на всем её протяжении (от поставщика к потребителю через все промежуточные и ответвлённые звенья). Если соотнести стандартный основной бизнес-процесс любого хозяйствующего субъекта, занятого в сфере материального производства, то каждому этапу этого процесса будет соответствовать своя функциональная роль перевозочного процесса (рисунок 1.2).

²⁵ Продолятченко П.А. Сущность финансов: изменение парадигмы // Наука и экономика. – 2010. – №2 (2). – С. 20 – 24.

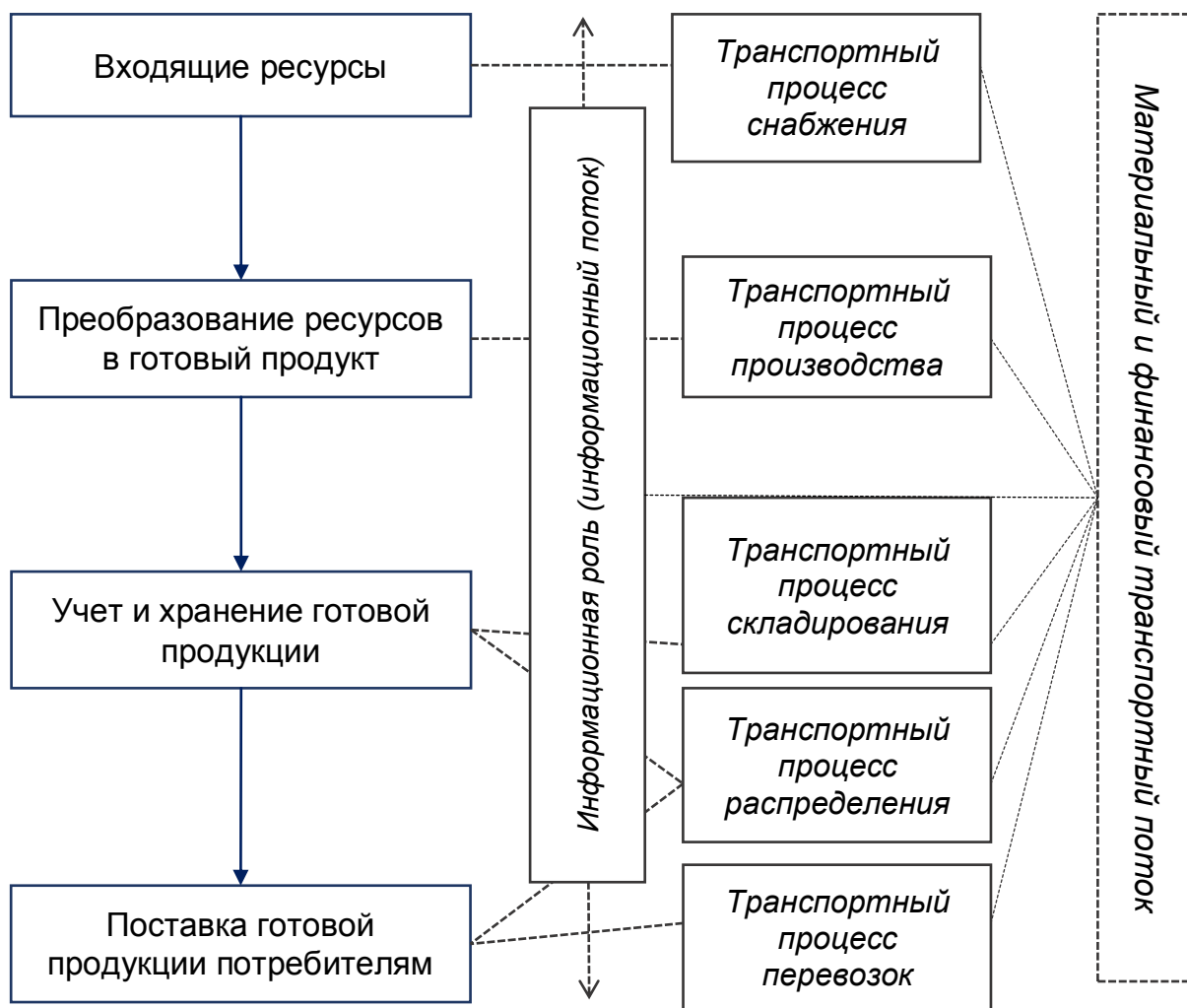


Рисунок 1.2 – Функциональные области перевозочного процесса (как вида экономической деятельности)²⁶

Как видно из представленного рисунка начало стандартного основного бизнес-процесса с приобретения необходимых ресурсов для ведения основной и прочих видов деятельности. И это сфера ответственности транспортного процесса снабжения. Учитывая, что в рамках любой хозяйствующего субъекта ведется промышленно-производственная деятельность, необходимо выделять еще одну функциональную область – это транспортный процесс производства.

Кроме этого важно учесть, что, как перевозочный процесс предполагает не только организацию поставок необходимых ресурсов для

²⁶ Адаптировано автором на основе источника: Хориков Ю.В. Развитие организационно-экономического механизма управления производственно-хозяйственной деятельностью предпринимательской структуры на основе логистического подхода. – М.: Издательство "Элит", 2014. – С.45

ведения деятельности хозяйствующего субъекта, но и перемещение готовой продукции от производителей к потребителям. Это, в свою очередь, означает необходимость не только складирования произведенной готовой продукции, но и её транспортировку от производителя к потребителям (конечным или промежуточным). Следовательно, состав выделяемых и исследуемых функциональных областей увеличивается еще и на область транспортного процесса перевозок, в рамках которого происходит транспортное обслуживание грузовладельцев, что и составит в дальнейшем предмет нашего подробного исследования.

Весь процесс (от момента поступления необходимых ресурсов до момента реализации готовой продукции потребителям) сопровождает информационный поток, выполняющий соответствующие функции и представляющий собой самостоятельный вид экономической деятельности.

При этом стоит понимать, что самостоятельное существование каждого составляющего элемента перевозочного процесса, например, транспортного процесса перевозок, равно как и управление запасами в цепях поставок, не могут существовать отдельно от других функциональных областей перевозочного процесса.

Таким образом, нами выделены три функциональные области перевозочного процесса: снабжение, распределение, производство. В рамках производственного функционала движение транспортного потока осуществляется преимущественно внутри хозяйствующего субъекта (см. рисунок 1.3).



Рисунок 1.3 – Представление транспортной системы хозяйствующего субъекта с точки зрения направленности транспортного потока и использования средств его перемещения²⁷

В свою очередь, в рамках функционала снабжения и в рамках функционала распределения движение транспортного потока осуществляется вне экономических и территориальных границ деятельности хозяйствующего субъекта. Соответственно, организация перемещения материальных грузов и сопровождающего его финансового и информационного потока в производственном функционале основано на использовании преимущественно внутреннего транспортного обслуживания, а в

²⁷ Разработано автором

функционале снабжения и функционале распределения – преимущественно с использованием внешнего транспортного обслуживания.

Стоит отметить, что до 2008 года основная часть хозяйствующих субъектов (начиная от сегмента среднего бизнеса и выше) предпочитали создавать собственную транспортную службу, передавая на подряд отдельные операции. В период с 2008 по 2010 годы, когда основная часть хозяйствующих субъектов была вынуждена оптимизировать свои расходы и сократить функционалы, не создающие доходов, наиболее востребованным стало транспортное посредничество (в основном сторонние операторы осуществляли транспортировку материальных грузов и их экспедиционное сопровождение) и в меньшей степени и по настоящее время востребован транспортный аутсорсинг²⁸.

Таким образом, транспортное обслуживание грузовладельцев (юридических лиц) становится одной из важнейших функциональных составляющих транспортного процесса. Под транспортным обслуживанием принято понимать:

- отдельную самостоятельную область деятельности, ориентированную на оказание услуг транспортировки грузов физических и юридических лиц с использованием различных доступных видов транспорта²⁹;
- процесс предоставления транспортных услуг (услуг транспортировки грузов и организации пассажироперевозок) в соответствие с действующим нормативно-правовым регулированием³⁰;

²⁸ См., например: Гарнов А., Киреева Н. Стратегическое планирование и управление как основа увеличения многозвенными логистическими цепями стоимости бизнеса // Логистика. – 2012. – № 1. – С. 20 – 23.

²⁹ См., например: Ковалева Ю.С. Совершенствование качества логистического сервиса международных грузовых авиаперевозок // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2012. – № 1 (40). – С. 126-129.

³⁰ См., например: ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения: дата введения 01.10.1997 [Статус – действующий]; Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 N 60-ФЗ (в редакции от 21.07.2014 N 253-ФЗ); Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 N 14-ФЗ – Часть 2 (в редакции от 07.04.2015); Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 N 24-ФЗ

- комплекс операций по перемещению грузопотоков и пассажиропотоков в рамках заданной цели движения с использованием различных видов транспортных средств (видов транспорта)³¹.

Из вышеприведенного перечня определений, который является далеко не полным в части трактовки понятия «транспортное обслуживание», можно заключить, что в организационно-экономическом плане это понятие необходимо рассматривать как самостоятельный вид (направление) деятельности, в том числе осуществляемое сторонними организациями в интересах определенного юридического лица на условиях коммерческого контракта, договора подряда.

С практической точки зрения транспортное обслуживание представляет собой целенаправленный процесс, инициированный грузовладельцем, связанный с перемещением некоторой совокупности материальных грузов посредством привлечения определенного вида транспортного средства или при необходимости – некоторым числом последовательно сменяемых транспортных средств.

Осуществление транспортного обслуживания грузовладельцев в современных условиях требует нетривиального подхода, учитывая развитие коммерческой деятельности и уровень деловой активности хозяйствующих субъектов, для оптимальной организации товародвижения необходимо задействовать не один, а несколько видов транспортных средств, осуществляющих перевозку материальных грузов от производителя к потребителю (промежуточному или конечному).

(ы редакции от 04.11.2014 N 343-ФЗ); Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04.1999 N 81-ФЗ (в редакции от 30.03.2015 N 66-ФЗ); Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" (в редакции от 03.02.2014 N 15-ФЗ); Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (в редакции от 06.04.2015 N 81-ФЗ)

³¹ Колбачев Е.Б. Управление качеством транспортного обслуживания экономики и конкурентное сотрудничество // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2014. – № 6. – С. 57-62.

Также на осуществление качественной организации товародвижения влияет и развитие межфирменных связей между производителями и торговыми предприятиями (см. рисунок 1.4 и рисунок 1.5).

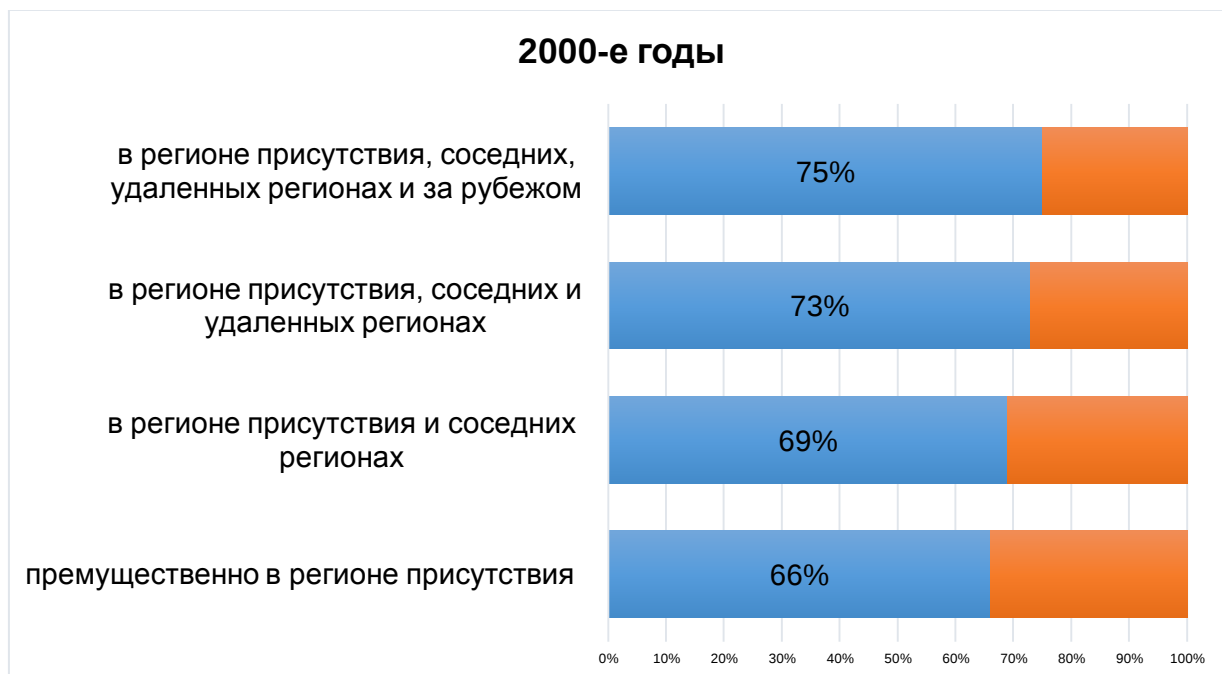


Рисунок 1.4 – Межфирменные связи между предприятиями-производителями и торговыми компаниями (на начало 2000-х гг.)³²

В период на начало 2000-х годов хозяйствующие субъекты осуществляли межфирменное взаимодействие преимущественно в регионе своего присутствия.

³² Составлено автором с использованием источника: Передерий М.В., Боровая Л.В. Перспектива развития транспортного обеспечения промышленности России // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2014. № 4. – С. 58-63.

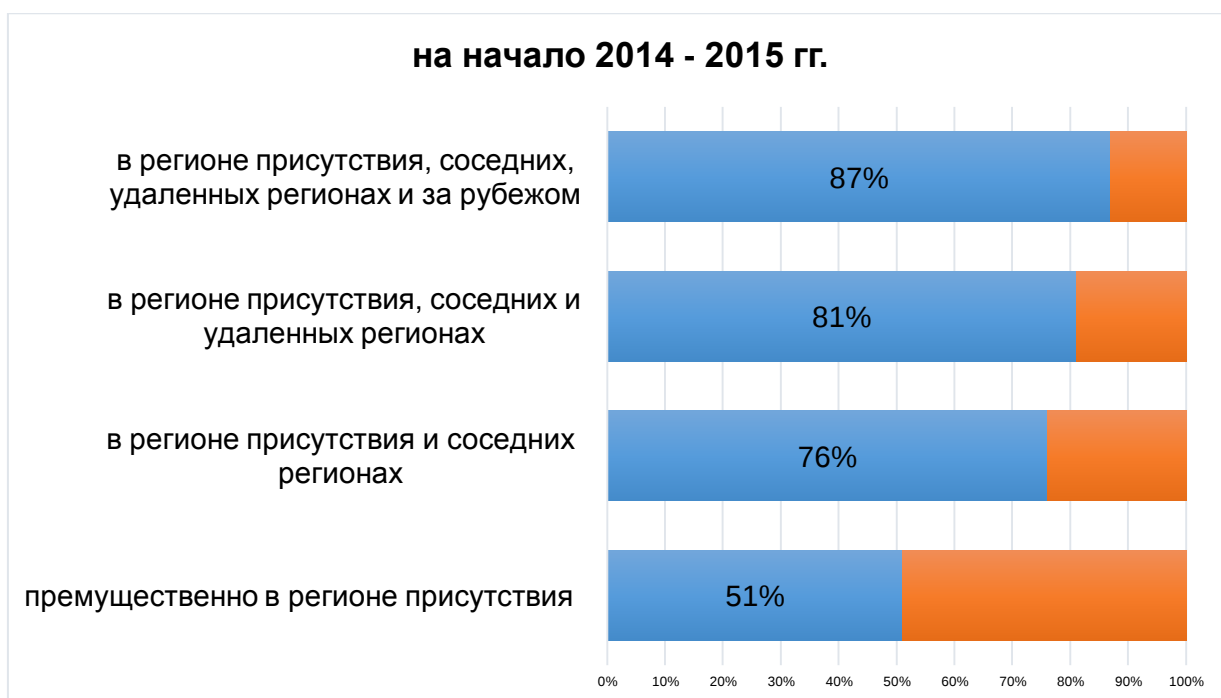


Рисунок 1.5 – Межфирменные связи между предприятиями-производителями и торговыми компаниями (на начало 2014 – 2015 годов)³³

Дифференциал между хозяйствующими субъектами, осуществляющими взаимодействие в своем регионе и такими же субъектами, осуществляющими межфирменное взаимодействие в соседнем, удаленном регионе и за рубежом составляет порядка 9%. При этом уже на начало 2014 – 2015 гг. дифференциал между хозяйствующими субъектами, осуществляющими взаимодействие в своем регионе и такими же субъектами, осуществляющими межфирменное взаимодействие в соседнем, удаленном регионе и за рубежом составляет порядка 36%.

Имеющиеся статистические данные указывают на то, что, во-первых, имеет место быть активное развитие межфирменных связей хозяйствующих субъектов (производителей, поставщиков, дистрибуторов, торговых сетей и прочих) в рамках национальной социально-экономической системы и за рубежом. И, во-вторых, имеющиеся данные указывают на то, что объективно прослеживается интенсификация материальных, финансовых и

³³ Составлено автором с использованием источника: Передерий М.В., Боровая Л.В. Перспектива развития транспортного обеспечения промышленности России // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2015. № 4. – С. 58-63.

информационных потоков, в том числе требующая привлечения различных сторонних организаций и индивидуальных предпринимателей, в том числе транспортных компаний для организации обслуживания грузовладельцев.

В настоящее время основными субъектами перевозочного процесса на железнодорожном транспорте являются:

1) Оператор подвижного состава - субъект перевозочного процесса, который обеспечивает предоставление вагонов для перевозки, их своевременную подачу под погрузку-выгрузку, контроль за содержанием вагонного парка в исправном состоянии, за сохранностью перевозимого груза в пути и т.д.

2) Перевозчик - субъект перевозочного процесса, предоставляющий локомотивную тягу для перевозки, ответственный за контроль над состоянием локомотивного парка, соблюдение установленных сроков доставки и скорости в пути следования и т.д.

3) Владелец инфраструктуры - субъект перевозочного процесса, в обязанности которого входит контроль над соблюдением стабильной работы всех передаточных устройств на железной дороге, исправностью железнодорожных путей, устройств электроснабжения, СЦБ и связи и проч³⁴.

В литературе существуют научные споры о том, должен ли оператор подвижного состава (далее - оператор) иметь собственные активы в виде транспортных средств, складских помещений и т.п., или может не обладать таковыми активами, и привлекать их на условиях аренды (аутсорсинга). Фигурируемые в нашем исследовании транспортные компании должны разделять роль оператора, перевозчика и владельца инфраструктуры, в том числе и иметь возможность содержать определённые виды транспортных средств. В целом, такое наделение полномочий, с учетом полного перечня необходимых для ведения транспортной деятельности активов, существенным образом увеличит конечную стоимость предоставляемой

³⁴ Соколов Ю.И., Лавров И.М. Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса. // Монография. -Москва: Частное издательство «Золотое сечение». - 2015.- С. 88.

транспортной компанией услуги.

В ходе анализа теории и практики транспортного обслуживания научных дискуссий определено несколько ключевых подходов к классификации транспортных компаний, которые можно условно структурировать в три основных подхода, представленных на рисунке 1.6.

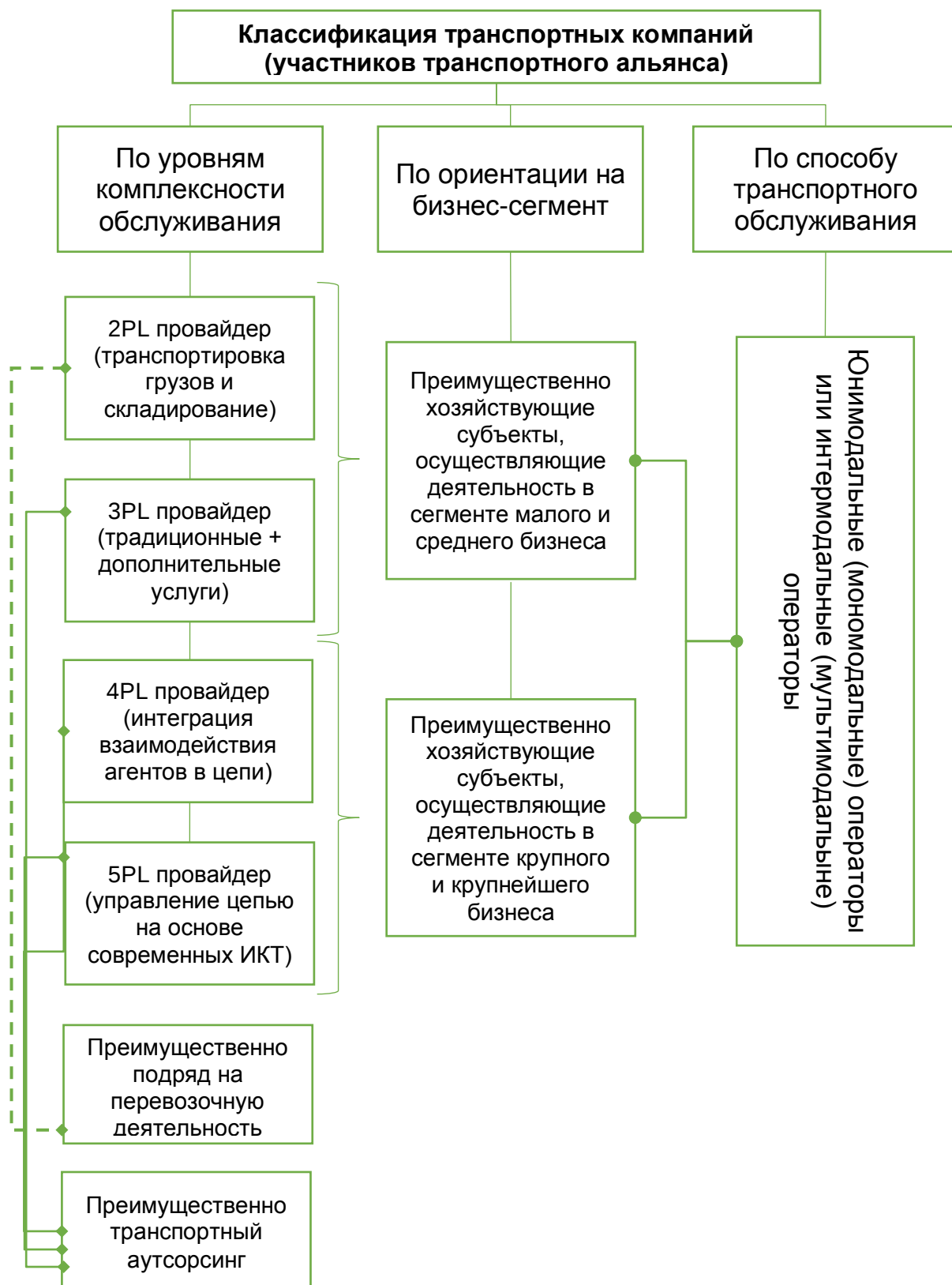


Рисунок 1.6 – Классификация транспортных компаний на основе многокритериального подхода³⁵

Согласно представленной нами классификации, всю совокупность транспортных компаний, осуществляющих в том числе транспортное обслуживание, можно распределить в три основные группы: по уровням комплексности обслуживания; по ориентации на бизнес-сегмент; по способу транспортного обслуживания.

В теории уровень комплексности обслуживания хозяйствующих субъектов (в том числе грузовладельцев) определяется набором оказываемых услуг и одновременно организационным подходом к оказанию этих услуг. По набору оказываемых услуг все операторы могут быть разнесены в четыре иерархических уровня (2PL, 3PL, 4PL, 5PL). В каждом последующем уровне количество услуг, оказываемых в определенном комплексе, увеличивается, при этом согласно общей практике, 2PL провайдинг осуществляется преимущественно на условиях подряда, в свою очередь 3PL, 4PL, 5PL провайдинг осуществляется на условиях аутсорсинга.

Различие в организационных подходах к PL-провайдингу состоит в том, что в рамках подряда услуга может и, как правило, предоставляется на условиях публичной оферты, т.е. поставщик услуг по собственной инициативе создает и реализует их на открытом рынке без уверенности постоянных заказов на данные услуги со стороны хозяйствующих субъектов (в нашем случае грузовладельцев)³⁶.

В свою очередь аутсорсинг (согласно определению, данному О.Б. Королевым³⁷) – это передача части (совокупности) бизнес-процессов или подразделения (функциональной единицы) заказчика стороннему исполнителю (вывод функции или процессов за территориальные и

³⁵ Разработано автором

³⁶ Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 N 14-ФЗ – Часть 2 (в редакции от 07.04.2015)

³⁷ Королев О.Б. Совершенствование аутсорсинга как инструмента обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур: автореферат дисс. ... канд. экон. Наук. – М., 2013. – С.11

экономические границы деятельности заказчика) – поставщику услуг, деятельность которого и будет состоять в исполнении бизнес-процессов или функций переданного подразделения в течение относительно длительного периода времени по заранее оговоренной цене. Переданные на исполнение функции или бизнес-процессы должны представлять собой самостоятельный, логически законченный условно-обособленный вид или направление деятельности, которое уже не будет реализовано самим заказчиком.

При этом транспортная компания, деятельность которой определяется уровнем услуг 2PL и 3PL, ориентирована на оказание транспортных услуг преимущественно хозяйствующим субъектам, осуществляющим деятельность в сегменте малого и среднего бизнеса. У данных хозяйствующих субъектов (грузовладельцев) потребности в транспортных услугах, как правило, сокращенные (транспортировка, экспедирование, хранение, первичная грузобработка). В свою очередь транспортная компания, деятельность которой определяется уровнем услуг 4PL и 5PL, ориентирована на оказание транспортных услуг преимущественно хозяйствующим субъектам, осуществляющим деятельность в сегменте крупного и крупнейшего бизнеса. Данные хозяйствующие субъекты заинтересованы не только в получении услуг, связанных с комплексной грузообработкой, но и в получении услуг, связанных с администрированием (управление запасами, управление распределением / дистрибуция, управление движением материальных грузов в цепях поставок).

Транспортные компании могут выбирать различный способ организации перевозок грузов, в частности, это могут быть юнимодальные (мономодальные) перевозки, или это могут быть интермодальные (мультимодальные) перевозки. В современных условиях транспортные компании все чаще ориентированы на оказание транспортных услуг с использованием интермодальных перевозок. При этом, транспортное обслуживание может осуществляться как компаниями разных видов деятельности, так и одного вида деятельности (альянса компаний).

Различие в подходах по способу осуществления транспортного обслуживания грузовладельцев можно видеть ниже в рамках рисунка 1.7.

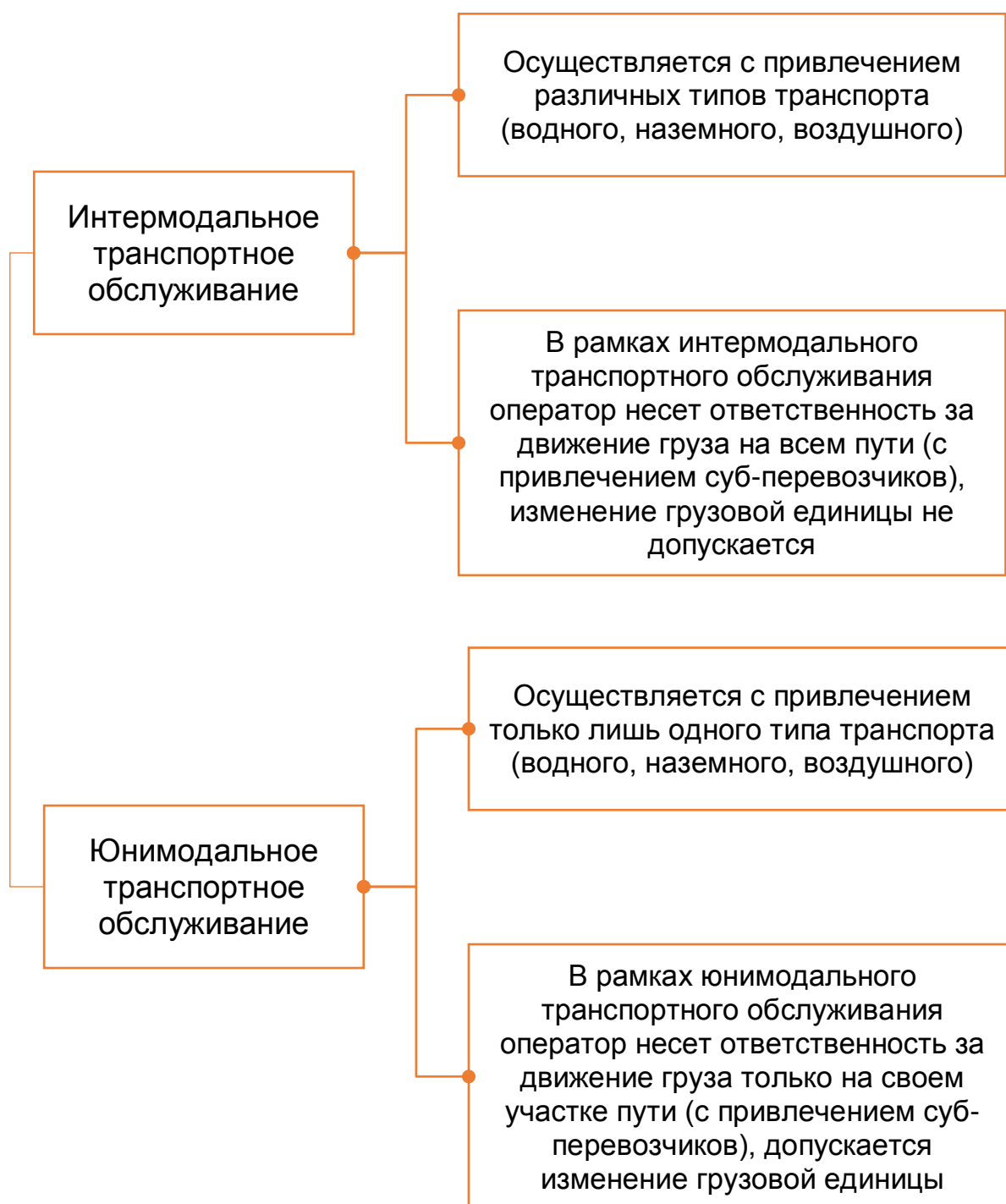


Рисунок 1.7 – Схема различий интермодального и юнимодального транспортного обслуживания грузовладельцев³⁸

³⁸ Разработано автором на основе изучения теоретических и методических источников по теме исследования

Очевидно, что интермодальное транспортное обслуживание – это более сложный вид организации перевозок грузов и более сложный трехсторонний способ межфирменного взаимодействия между оператором, грузовладельцем и суб-перевозчиком. В общем виде схема такого межфирменного взаимодействия может быть представлена следующим образом (рисунок 1.8).



Рисунок 1.8 – Сущность межфирменного взаимодействия в рамках обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями³⁹

³⁹ Разработано автором на основе изучения теоретических и методических источников по теме исследования

Таким образом, подводя итог вышесказанному, можно отметить, что обслуживание грузов транспортными компаниями можно рассматривать как особый вид межфирменной кооперации, в рамках которой транспортная компания принимает на себя обязательства:

- по комплектации грузовых единиц (грузоподготовке);
- по составлению оптимального маршрута движения груза;
- по привлечению суб-перевозчиков;
- по ведению взаиморасчетов и взаимодействию со всеми контрагентами в процессе движения грузов в пункт назначения.

Это позволяет говорить о том, что в данном виде межфирменных отношений транспортная компания есть центральное связующее звено – исполнитель перевозочного бизнес-процесса.

Рассмотрев в данном разделе главы первой представленного диссертационного исследования ключевые вопросы, связанные с определением основных терминов и понятий, а также с определением теоретического наполнения сущности межфирменного взаимодействия между грузовладельцами и транспортными компаниями, далее целесообразно провести анализ взаимодействия участников перевозочного процесса в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

1.3. Анализ взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев

Российский и мировой рынок транспортных услуг можно структурировать в три основных сегмента: грузоперевозки и экспедиторские услуги, складирование и дистрибуция (в том числе PL-аутсорсинг), услуги управления перевозками. Общемировой объем транспортного рынка составляет порядка 4 – 5 трлн долл. США (по состоянию на 2015 год), при этом объем российского транспортного рынка составляет по различным

оценкам экспертов порядка 86 – 93 млрд долл. США (по состоянию на 2014 – 2015 год). За первое полугодие 2016 года мировой объем транспортного рынка составил порядка 3,7 трлн долларов США, а российский сегмент остается относительно устойчивым и составляет не более 46 млрд долларов⁴⁰.

Рассматривая структуризацию российского рынка транспортных услуг, необходимо отметить, что основной удельный вес от совокупного объема рынка приходится на сегмент грузоперевозок и экспедиторских услуг (см. рисунок 1.9).

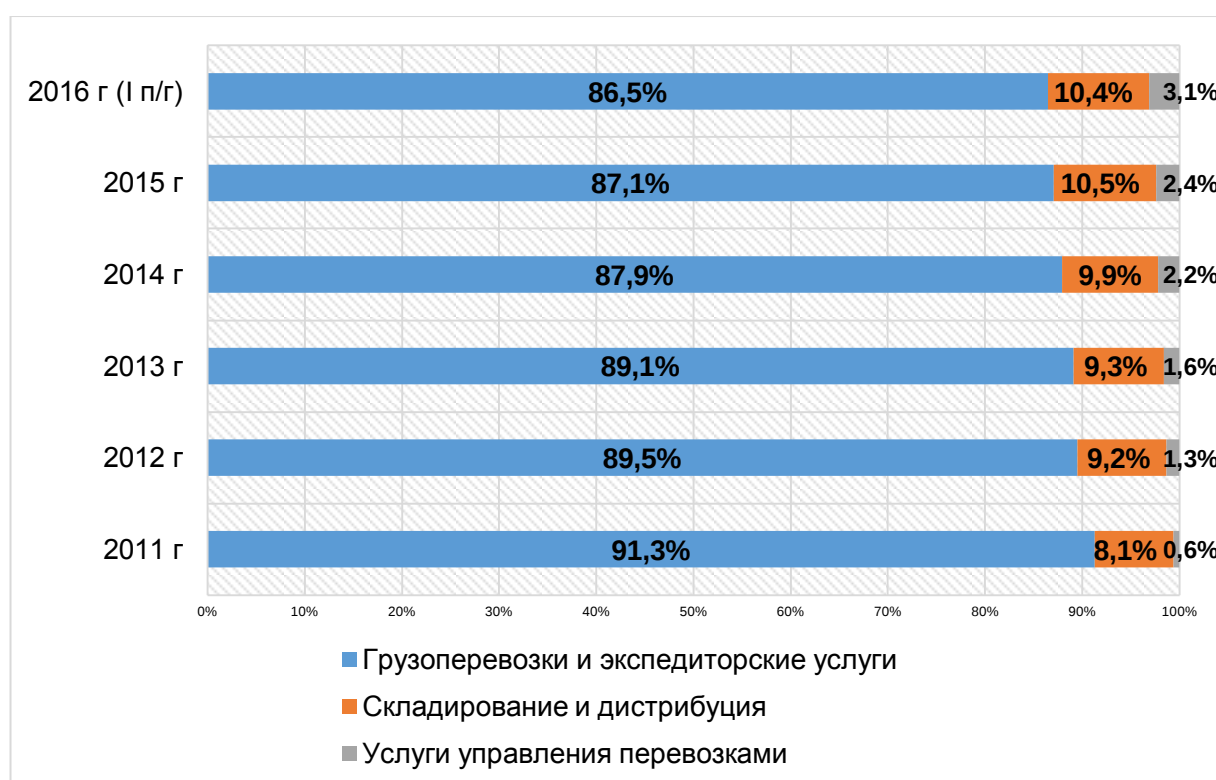


Рисунок 1.9 – Структура российского рынка транспортных услуг (в стоимостном выражении)⁴¹

⁴⁰ Источник: Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

⁴¹ Составлено и рассчитано автором с использованием источников: Транспорт и связь // Федеральная служба государственной статистики [электронный ресурс] режим доступа http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/transport/# свободный; Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

Очевидно, что наибольший удельный вес в стоимостном объеме российского рынка транспортных услуг составляют услуги грузоперевозок и складирования (с тенденцией к незначительному приросту услуг управления перевозками за последние 3 года), в то время как мировой транспортный рынок имеет несколько иную структуру (см. ниже рисунок 1.10).

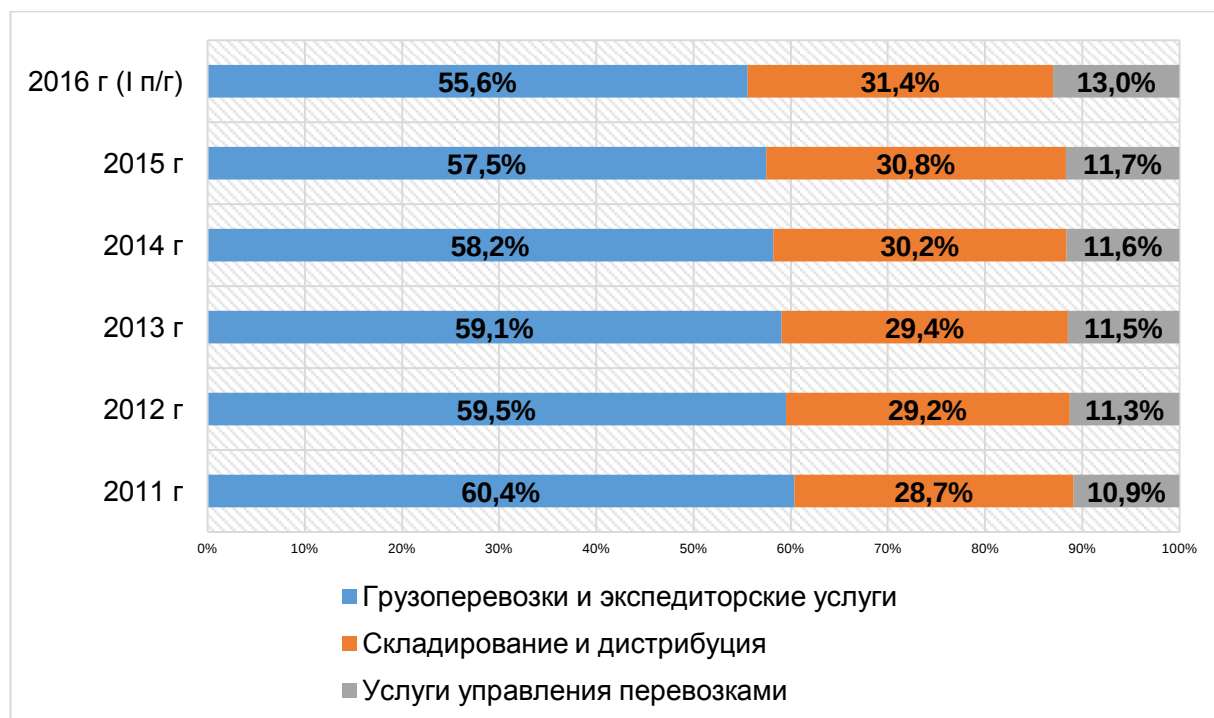


Рисунок 1.10 – Структура мирового рынка транспортных услуг (в стоимостном выражении)⁴²

Очевидно, что в мировом рынке транспортных услуг грузоперевозки и экспедирование занимают не более 57 – 58% от общего объема рынка (по состоянию на 2015 год) и не более 55% (по состоянию на первое полугодие 2016 года), складирование и дистрибуция, а также услуги управления перевозками имеют удельный вес порядка 31% и 12 – 13% соответственно (в 2015 году и по состоянию на первое полугодие 2016 года). Очевидно, что с 2011 года по настоящее время включительно сегмент услуг управления перевозками показал прирост на 2%, а сегмент грузоперевозок и

⁴² Составлено и рассчитано автором с использованием источников: Белова Е.А., Килькеева Ю.А., Треногина А.А. Тенденции мирового рынка транспортно-логистических услуг // Ученые записки Тихоокеанского государственного университета. – 2016. – Т.5. №4. – С.1164 – 1172; Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

экспедиторских услуг сократился практически на 5% (в первом полугодии 2016 года относительно результатов 2011 года).

Мировой рынок транспортных услуг в большей степени диверсифицирован нежели российский, в том числе и потому, что в глобальном масштабе оказание рассматриваемых услуг осуществляется преимущественно на условиях аутсорсинга. В частности, в США на условиях аутсорсинга оказывается порядка 81% всего объема транспортных услуг, в Европе данный показатель составляет порядка 65% (см. ниже рисунок 1.11).

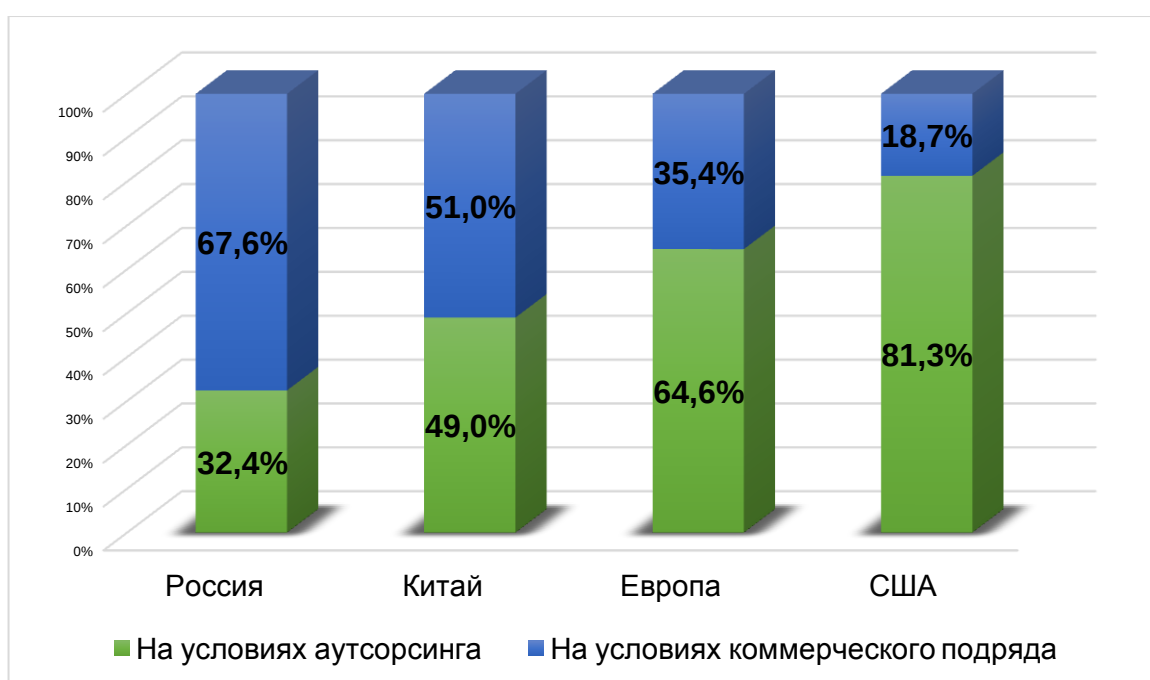


Рисунок 1.11 – Удельный вес использования аутсорсинга на рынке транспортных услуг (по состоянию на 2015 год)⁴³

Менее всего аутсорсинг используется на рынках транспортных услуг России и Китая (соответственно, уровень использования составляет порядка 32% и 49% соответственно). В первом полугодии 2016 года использование аутсорсинга на рынке транспортных услуг в России увеличилось в среднем до 33,3%. По нашему мнению, с одной стороны, это указывает на то, что

⁴³ Источник: Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

российский рынок в недостаточной степени развит и диверсифицирован, что можно рассматривать как негативную тенденцию.

Но с другой стороны, для компаний, действующих в статусе участников транспортного альянса, недостаточная диверсификация российского рынка, а также низкий удельный вес использования аутсорсинга необходимо рассматривать как возможность дальнейшего устойчивого и планомерного развития.

Если рассматривать российский рынок с точки зрения используемых видов транспорта, то можно отметить, что наиболее востребованным видом транспорта для организации грузоперевозок являются автомобильный и железнодорожный транспорт (см. рисунок 1.12).



Рисунок 1.12 – Структура российского рынка транспортных услуг в разрезе используемого транспорта (в количественном выражении)⁴⁴

Основная причина наибольшей популярности автомобильных перевозок состоит в их высокой транспортной и финансовой доступности,

⁴⁴ Составлено и рассчитано автором с использованием источника: Транспорт и связь // Федеральная служба государственной статистики [электронный ресурс] режим доступа http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/transport/# свободный

железнодорожные перевозки в меньшей степени доступны физически, равно как и морские, водные и воздушные перевозки.

В свою очередь, если рассматривать структуру рынка с учетом используемых видов транспорта в стоимостном выражении, то можно отметить, что в совокупности морские, водные, воздушные и железнодорожные перевозки имеют более значительный удельный вес, нежели автомобильные. Причина тому объективна и очевидна: стоимость использования транспортировок не автомобильным транспортом значительно выше в силу качественных и количественных причин.

При этом, стоит отметить, что основная часть грузоперевозок на российском рынке транспортных услуг осуществляется юнимодально (рисунок 1.13).

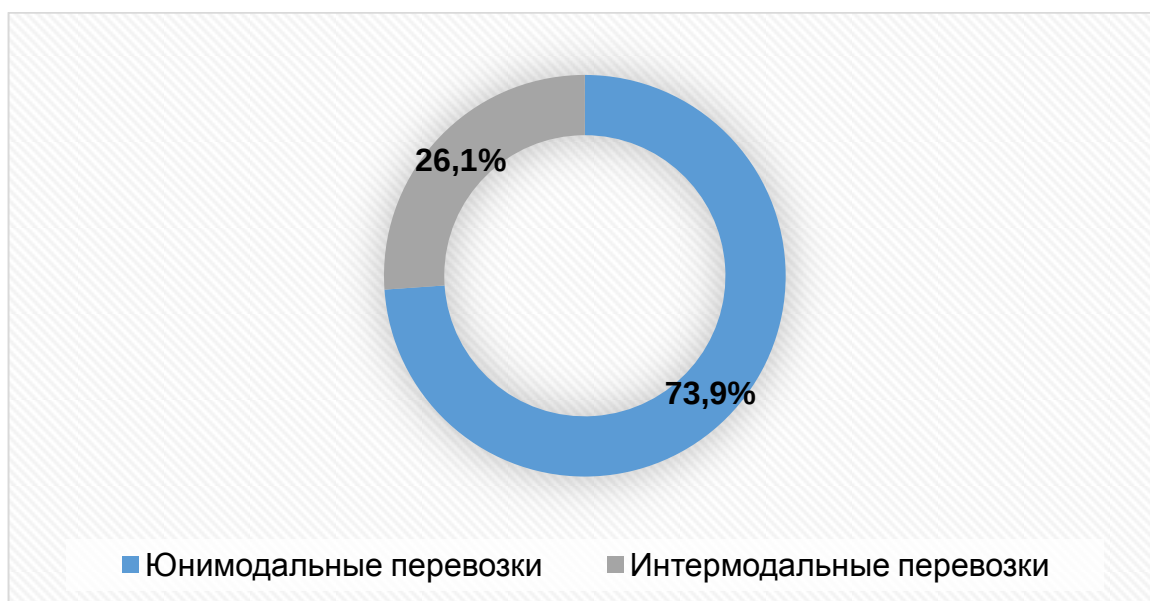


Рисунок 1.13 – Структура российского рынка транспортных услуг в разрезе способов транспортировки грузов (на 2015 год)⁴⁵

В частности, как видно из представленного ниже рисунка, с использованием юнимодальных перевозок осуществляется порядка 74% всех услуг, связанных с транспортным обслуживанием грузовладельцев.

⁴⁵ Составлено и рассчитано автором с использованием источника: Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

Соответственно, интермодальные перевозки в общем объеме транспортных услуг составляют не более 26%.

Но важно отметить и то, что при организации экспортных / импортных грузоперевозок в большей степени востребованы интермодальные способы транспортировки грузов (см. рисунок 1.14).

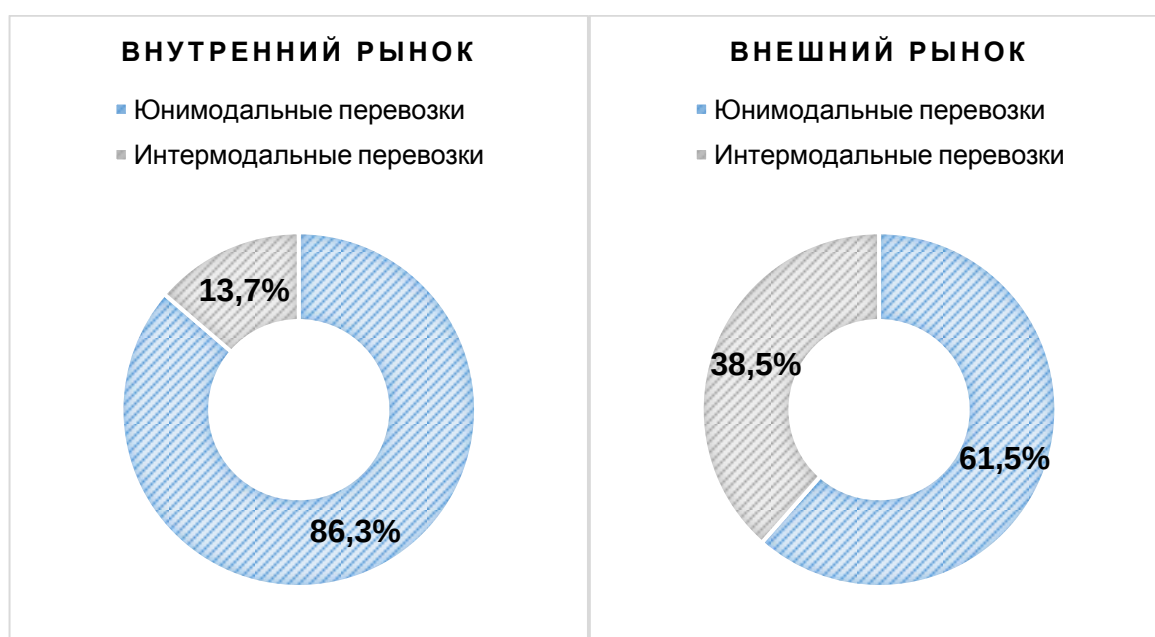


Рисунок 1.14 – Структура российского рынка транспортных услуг в разрезе способов транспортировки грузов (на 2015 год)⁴⁶

Слабая заинтересованность внутреннего рынка в использовании интермодальных перевозок заставляет изыскивать дополнительные направления развития этого вида транспортного бизнеса. В настоящее время основной потенциал роста и развития транспортного обслуживания грузовладельцев лежит в сфере повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний (рисунок 1.15). На основе изучения опыта взаимодействия транспортных компаний можно выделить пять основных подходов, имеющих своей целью в целях повышение качества обслуживания грузовладельцев. И первым таким подходом является органичность

⁴⁶ Составлено и рассчитано автором с использованием источника: Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный

межфирменной кооперации и динамическая диверсификация связей между транспортными компаниями.



Рисунок 1.15 – Основные направления совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев⁴⁷

Суть данного подхода заключается в том, что транспортные компании должны быть ориентированы на развитие таких межфирменных связей, которые бы наилучшим образом удовлетворили не только потребности функционирования и развития данных субъектов, но и потребности

⁴⁷ Разработано автором

грузовладельцев, приобретающих услуги этих компаний. При этом необходимо понимать, что межфирменная кооперация транспортных компаний – это не статически ограниченное взаимодействие, но напротив, динамически изменяемая система отношений между кооперирующимися субъектами. Соответственно, отсюда следует, что изменение ранее сформированных концепций межфирменной кооперации между транспортными компаниями и их контрагентами (грузовладельцами) должно проводиться периодически с учётом смены глобальных и национальных трендов социально-экономического развития. По нашему мнению, межфирменная кооперация должна эволюционировать вместе с совершенствованием деятельности кооперирующихся субъектов, следовательно, межфирменная есть система, развитие которой в свою очередь зависит от качества роста каждого кооперирующегося субъекта. Это позволяет говорить о том, что эффективность взаимодействия транспортных компаний представляет собой один из параметров, характеризующих качество обслуживания грузовладельцев.

Второй подход состоит в том, что взаимодействие транспортных компаний между собой и своими контрагентами (грузовладельцами) должно быть экономически и социально целесообразным. Это означает, что вхождение каждого интеллектуального участника перевозочного процесса в систему взаимодействия должно генерировать прямые и косвенные экономические выгоды для последнего, которые выражаются через рост эффективности и результативности, что в конечном итоге означает и аксиоматичный рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Отметим, что поскольку национальный транспортный рынок и действующие на нем транспортные компании (участники альянса) играют значимую роль в обеспечении устойчивого развития регионов и национальной экономики в целом, следовательно, экономическая целесообразность взаимодействия этих компаний должна быть дополнена и социальной целесообразностью. При этом, по нашему мнению, социальная целесообразность взаимодействия

транспортных компаний должна рассматриваться в широком смысле, т.е. включать себя положительные социальные эффекты в виде:

- прироста создания численности рабочих мест и в том числе высокотехнологичных рабочих мест;
- снижения уровня техногенной нагрузки на окружающую среду и природную систему регионов присутствия транспортных компаний;
- снижения уровня экологических рисков, опосредованных деятельностью транспортных компаний.

Следующий подход состоит в пропорциональном учёте интересов всех взаимодействующих транспортных компаний. В литературе (как в научной, так и в публицистической) можно весьма часто встретить тезис о том, что современное взаимодействие любых хозяйствующих субъектов должно основываться на принципах стремления к сетизации и равному положению всех партнёров этой сети⁴⁸. Не ставя перед собой задачу опровержения данного тезиса, отметим, что в рамках взаимодействия транспортных компаний объединены интересы некоторого множества этих субъектов.

Деятельность каждой транспортной компании построена с одной стороны на общих принципах управления, но с другой стороны характеризуется уникальностью, следовательно, взаимодействующие транспортные компании не однородны по своему составу. Кроме этого, в рамки взаимодействия транспортных компаний включены и их клиенты (грузовладельцы). Эти клиенты могут представлять собой как крупнейшие корпоративные структуры, так и малые / средние предприятия. Следовательно, интересы таких разнородных субъектов также будут различными, и их вклад в развитие взаимодействия транспортных компаний между собой и с ними также будет различен.

⁴⁸ См., например: Вышегородский Д.В. Сравнительный институциональный анализ форм организации взаимодействия технологически связанных фирм // Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – № 4. – С. 4 – 17; Голикова Ю. Интеграция как фактор развития корпоративных образований в условиях глобализации экономики России // Предпринимательство. – 2011. – № 2. – С. 54 – 56.

Отсюда можно заключить, что выгоды взаимодействия транспортных компаний между собой и своими клиентами (грузовладельцами) будут дифференцировано различаться для каждого взаимодействующего субъекта. Именно поэтому, по нашему мнению, наиболее правильно говорить не о равноправии интересов всех субъектов, но о пропорциональности их удовлетворения согласно индивидуальному вкладу каждого кооперирующегося субъекта в рамках того или иного типа, вида или формы взаимодействия транспортных компаний. Отметим также, что сетизация взаимодействия транспортных компаний также не может быть абсолютной, всегда будет присутствовать определённая иерархия кооперирующихся субъектов, централизованная / децентрализованная в той или иной степени. Следовательно, в данном случае совершенствование взаимодействия транспортных компаний в создании балансовых пропорциональных основ партнёрства и их сотрудничества с контрагентами (грузовладельцами).

Четвертый подход заключается в снижении барьеров вхождения в кооперационный агломерат для новых транспортных компаний. Вообще для бизнеса, либо различных его интегративных форм, является нормой стремление к созданию тех или иных барьеров, поскольку рост конкуренции заставляет искать способы и формы защиты сформированных конкурентных преимуществ от копирования. Но с другой стороны, хозяйствующие субъекты, в том числе и транспортные компании, а также их клиенты, не могут функционировать и развиваться в полной изоляции. Поэтому барьеры кооперационного агломерата имеют место быть в практике организации взаимодействия транспортных компаний, однако данные барьеры должны быть рациональными, в том числе направленными на сохранение и защиту от копирования кооперационных конкурентных преимуществ и конкурентных преимуществ каждой транспортной компании. Кроме этого рациональные барьеры кооперационного агломерата должны быть ориентированы на снижение вероятности инсайдерских атак, которые могут быть организованы за счет вхождения в агломерат недобросовестных конкурентов. Поэтому в

данном случае кооперационный агломерат (совокупность взаимодействующих транспортных компаний) должен быть рационально ограничен, т.е. конкурентные интересы, интересы функционирования и развития уже включённых в агломерат компаний и их клиентов должны быть приоритетны при принятии решений в отношении повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

И пятый подход состоит в том, что операционные и стратегические интересы взаимодействующих транспортных компаний, а также их клиентов (грузовладельцев) должны находиться в динамике сближения, т.е. конвергенции. Здесь стоит отметить, что сближение стратегических и операционных интересов взаимодействующих транспортных компаний (в том числе и их клиентов) не означает стремления к какой-либо единой для всех цели. Для всех взаимодействующих транспортных компаний могут быть определены ключевые ориентиры, выражаемые повышении эффективности, результативности, качества функционирования и развития каждого отдельно взятой компании и ее клиентов. Стремление изыскивать резервы роста качества и устойчивости развития будет означать конвергенцию стратегических и операционных интересов взаимодействующих транспортных компаний и их клиентов (грузовладельцев).

Напротив, расхождение интересов, т.е. дивергенция может привести к неконтролируемому росту индивидуальных транзакционных издержек у каждой транспортной компании, а также к критическому недостижению поставленных данной компанией целей функционирования и развития. Поэтому в данном случае поиск решений по совершенствованию транспортного обслуживания грузовладельцев будет состоять в исследовании поиска совместных компромиссных решений, направленных на получение оптимального результата и достаточного локального эффекта каждой транспортной компании. Это в сумме обеспечивает максимизацию и синергию выгод на уровне кооперационного агломерата.

Таким образом, подводя итоги данного раздела, можно отметить, что в современных условиях взаимодействие транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев должно быть построено на пяти ключевых подходах, комплексно описывающих организационную и экономическую специфику этого взаимодействия. Использование данных подходов с одной стороны нацелено на оптимизацию деятельности каждой отдельно взятой транспортной компании. Но с другой стороны совместное использование данных подходов позволяет максимизировать положительные эффекты от взаимодействия транспортных компаний, которые в том числе будут выражаться в увеличении качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Выводы по главе:

1. Показано, что обеспечение качества транспортного обслуживания грузовладельцев должно основываться на ключевых принципах, описанных в стандартах серии ISO 9000:2005 и серии ISO 9004:2009. Концепт качества должен составлять основу организации деятельности транспортных компаний;
2. Показано, что слабая заинтересованность внутреннего рынка в использовании транспортных компаний заставляет изыскивать дополнительные направления развития этого вида транспортного бизнеса. Основной потенциал роста качества обслуживания грузовладельцев лежит в сфере повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний;
3. Уточнено, что в организационно-экономическом плане понятие «транспортное обслуживание» необходимо рассматривать как самостоятельный вид (направление) деятельности, в том числе осуществляемое сторонними организациями в интересах определенного юридического лица на условиях коммерческого контракта, договора подряда;
4. Обосновано, что транспортное обслуживание грузов транспортными компаниями можно рассматривать как особый вид

межфирменной транспортной кооперации, в рамках которой компания принимает на себя обязательства: по комплектации грузовых единиц (грузоподготовке); по составлению оптимального маршрута движения груза; по привлечению суб-перевозчиков; по ведению взаиморасчетов и взаимодействию со всеми контрагентами в процессе движения грузов в пункт назначения;

5. Взаимодействие транспортных компаний должно быть построено на пяти ключевых подходах, комплексно описывающих организационную и экономическую специфику этого взаимодействия, что позволяет максимизировать положительные эффекты от взаимодействия транспортных компаний, которые в том числе будут выражаться в увеличении качества обслуживания грузовладельцев.

ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ

2.1. Методика оценки качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями

В предыдущей главе диссертационного исследования были определены общие и частные теоретические аспекты взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества обслуживания грузовладельцев. В рамках первой главы было установлено, что существуют определенные проблемы развития интермодальных перевозок, поскольку основной спрос в рамках использования транспортных услуг приходится на мономодальные перевозки. Соответственно, чтобы развивать рынок интермодальных перевозок компаниям необходимо обеспечивать высокое качество обслуживания грузовладельцев. При этом современный уровень качества недостаточно высок, хотя прослеживается тенденция к постепенному планомерному росту (обобщающий Индекс качества вырос в 2012 – 2014 гг. с 50 до 68 баллов)⁴⁹. Требуют активного развития некоторые теоретические положения отраслевой теории качества, в частности — вопрос научного обоснования роли каждого из участников перевозочного процесса (оператор подвижного состава, перевозчик, владелец инфраструктуры) в обеспечении и повышении качества; существующие методы оценки эффективности повышения качества носят преимущественно затратный характер, что противоречит рыночным условиям функционирования организаций железнодорожного транспорта.

В данной главе представленного диссертационного исследования необходимо модифицировать систему индикаторов качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний с учетом

⁴⁹ Соколов Ю.И., Лавров И.М. Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса. // Монография. -Москва: Частное издательство «Золотое сечение». - 2015.- С. 152-153.

эффективности взаимодействия транспортных компаний, а также определить пути совершенствования процессов взаимодействия указанных компаний и способов повышения качества обслуживания.

Необходимо отметить, что, несмотря на значительные объемы теоретико-методологических исследований по теме работы, вопросы оценки качества обслуживания грузовладельцев и в целом оказания перевозочных услуг транспортными компаниями остаются в высшей степени дискуссионными. Основная причина тому – усложнение и разнонаправленность методических подходов, имеющих своей целью сформулировать единый концепт оценки.

Так, например, по мнению В.Г. Галабурды, транспортное обслуживание в общем случае включает следующие основные группы показателей⁵⁰:

- показатели транспортной обеспеченности и доступности транспортных ресурсов;
- показатели эксплуатационно-технологической работы транспорта;
- показатели качества обслуживания пользователей

По нашему мнению, данные показатели объективно описывают характеристики транспортного обслуживания, однако, при этом данный методический концепт в большей степени ориентирован на рынок конечного потребления транспортных услуг, нежели на рынок b-2-c, где происходит основное взаимодействие транспортных компаний между собой и своими клиентами (грузовладельцами). В рамках концепта, предложенного В.Г. Галабурдой, получило развитие модели оценки интегральной транспортной доступности, предложенной Е.Н. Ковалевой⁵¹, которая рассматривает интегральную транспортную доступность как аналог

⁵⁰ См., например: Галабурда В.Г. Транспортный маркетинг. – М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2011.

⁵¹ См., например: Ковалева Е.Н, Интегральная транспортная доступность как показатель качества транспортного обслуживания // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. - .2011. – №3. – С.171-175.

надежности системы транспортного обслуживания. Определенный интерес представляют исследования В.Н. Бугроменко, в частности, им предложена модель, которая включает не только показатели расстояния пути и скорости перемещения транспорта, но и коэффициенты неизолированности пункта отправления и резерва конфигурации транспортной сети⁵².

При этом, по нашему мнению, проводить полную аналогию между транспортной доступностью и надежностью транспортного обслуживания неверно как с теоретической, так и методико-методологической точки зрения.

Кроме общего методологического концепта оценки качества транспортного обслуживания, предложенного В.Г. Галабурдой, в отдельных трудах предлагается использовать экспертный оценочный подход. В частности, в трудах И.В. Демьяновича⁵³ предлагается методическая схема направленная, во-первых, на расчет оценки текущего уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев, а, во-вторых, на формулировку мер и направлений совершенствования транспортного обслуживания той или иной группы грузовладельцев.

Также безусловный интерес представляют методико-методологические решения, направленные на оценку качества транспортного обслуживания и в целом оказания транспортных услуг с учетом главенства технологической составляющей⁵⁴. Здесь стоит отметить, что техническое и технологическое обеспечение сферы транспортного обслуживания грузовладельцев имеет важнейшее значение при исследовании аспектов качества услуг. Но в то же время важным является и наличие, и умение транспортными компаниями использовать технико-технологическое обеспечение.

⁵² Бугроменко В.Н. Транспорт в территориальных системах [Текст] / В.Н. Бугроменко – М.: Наука, 1987. – С. 112.

⁵³ См., например: Демьянович И.В. Экспертные методы проблем качества транспортного обслуживания // Проблемы современной экономики. – 2011. – №1. – С.342-347

⁵⁴ См., например: Нагорный Е., Шраменко Н. Определение технологических параметров функционирования терминального комплекса в условиях рынка транспортного обслуживания // Вестник Харьковского НАДУ. – 2011. - №53. – С.52-56.

Стоит выделить и маркетинговый подход к оценке качества транспортного обслуживания всех потребителей, и в том числе грузовладельцев транспортными компаниями. В рамках маркетингового подхода⁵⁵ используется интервьюирование и опросы мнения потребителей, получивших тот или иной уровень транспортного обслуживания, при этом предлагается рассматривать ключевые оценочные компоненты, наиболее важные не для деятельности транспортных компаний, но для самих потребителей. Такой подход имеет полное право на существование, но в обязательном порядке должен быть дополнен иными подходами, которые в большей степени объективны, нежели опросы потребительского мнения, которые априорно, содержат в достаточной степени высокие искажения.

Таким образом, перечисленные выше методика и подходы к формированию системы индикаторов качества транспортного обслуживания потребителей (в том числе и грузовладельцев) исследуют либо одну из функциональных сторон, либо ориентированы на формирование общей оценки, при этом информативность и того и другого направления нельзя признать достаточной для выработки целевых управленческих решений по повышению качества этого обслуживания.

Имеется еще один подход, который рассматривает качество транспортного обслуживания и оказания транспортных услуг как целевой сервис, предназначенный для корпоративных клиентов. Данный подход представляет собой определенную совокупности операций, опосредующих транспортный поток, и направленных на максимально высокое удовлетворение потребительского спроса (частного или корпоративного) с оптимальным уровнем затрат на оказание транспортных услуг (транспортного обслуживания).

В диссертационной работе рассматривается системный подход, который основывается на использовании некоторого множества показателей,

⁵⁵ См., например: Яценко С.А. Качество логистики с позиции обслуживания клиентов в транспортно-логистических компаниях // Известия Волгоградского государственного технического университета. – 2014. – №19 (146). – С.89-93.

характеризующих ту или иную функциональную область транспортного обслуживания, к каковым в общем случае относят:

- срочность доставки груза;
- сохранность перевозимых грузов;
- полнота удовлетворения спроса на перевозки;
- ритмичность транспортного обслуживания;
- комплексность обслуживания грузовладельцев;

и другие показатели, известные по трудам В.Г. Галабурды, Н.П. Терешинной, М.Ф. Трихункова и других ученых.

Соответственно, качество транспортного обслуживания будет оцениваться как средневзвешенное значение совокупности показателей, характеризующих предоставление тех или иных услуг (того или иного вида обслуживания). Общая расчетная формула в этом случае имеет следующий вид:

$$K_{TC} = \sum_{i=1}^n a_i * K_i \quad (2.1)$$

Где: K_{TC} – оценка качества транспортного обслуживания (системный или комплексный показатель); a_i – весовое значение, присвоенное i -му показателю, формирующему оценку качества транспортного обслуживания; K_i – i -ый показатель качества транспортного обслуживания (в стоимостном или натуральном выражении); n – количество показателей, включенных в оценку.

По нашему мнению, концепция системного подхода к оценке качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями наиболее рациональная, поскольку позволяет интегрировать некоторое множество ключевых оценочных показателей и рассчитывать на их базе единое значение, позволяющее наиболее точно интерпретировать качественные характеристики те или иных услуг, включаемых в понятие «транспортное обслуживание».

В то же время отсутствует единый подход, на основании которого формируется перечень показателей, позволяющих на системной основе оценивать качество обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями. Как правило, используется две ключевых оценочных модели: либо с точки зрения грузовладельцев, либо с точки зрения транспортных компаний. В эти модели в первом случае рекомендуется включать:

- показатели скорости обслуживания грузовладельцев каждым модальным оператором в цепочке создания стоимости (в рамках транспортных потоков)⁵⁶;
- показатели удовлетворённости грузовладельцев полученным уровнем обслуживания⁵⁷;
- показатели деловой активности грузовладельцев (оборачиваемость запасов, затрат, движение кредиторской или дебиторской задолженности)⁵⁸ и т.д.

Во втором случае в континуум показателей, характеризующих качество транспортного обслуживания с позиции компаний (в том числе участников альянса) принято включать следующие направления оценки:

- показатели доходности и прибыльности деятельности транспортных компаний с учётом коэффициента полученных рекламаций от контрагентов и грузовладельцев⁵⁹;

⁵⁶ Нестеров В.Н. Экономические методы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Транспортное дело России. – 2011. – № 3. – С. 72-75; Колбачев Е.Б. Управление качеством транспортного обслуживания экономики и конкурентное сотрудничество // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2014. – № 6. – С. 57-62.

⁵⁷ См., например: Ширяев С.А., Устинова О.В., Гудков В.А. Исследование удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания в пригородном сообщении // Известия Волгоградского государственного технического университета. 2011. Т. 4. № 12 (85). С. 107-108.

⁵⁸ См., например: Егоров М.В. Развитие рыночного механизма повышения качества транспортного обслуживания // Экономика и управление. – 2011. – № 8 (70). – С. 91-93; Соколов Ю.И., Лавров И.М. Комплексная оценка качества обслуживания грузовладельцев транспортной компанией // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2012. – № 2. – С. 136-143.

⁵⁹ См., например: Галабурда В.Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания // Наука и техника транспорта. – 2003. – № 2. – С. 49-60; Соколов Ю.И. Методологические основы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Экономика железных дорог. – 2008. – № 7. – С. 24-33.

- показатели рыночного порядка (рейтинг оператора, доля рынка, наличие собственной транспортной базы)⁶⁰;
- ритмичность работы транспортной компании в рамках взаимодействия со своими клиентами⁶¹ и т.д.

По нашему мнению, перечень показателей (как в части оценки с позиции транспортных компаний, так и в части оценки с позиции грузовладельцев) далеко не бесспорен в части объективного отражения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями.

С другой стороны, необходимо понимать, что перечень показателей, которые могут быть использованы для разработки методики оценки качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями, не может быть широким, поскольку это ведет к рассеиванию информации и снижению объективности получаемой расчетной оценки. Также важно учитывать, что сокращенный перечень показателей, задействованных в оценке, может не отражать действительного положения дел, т.е. также искажать исходную аналитическую информацию.

При этом интегрированная система показателей оценки качества транспортного обслуживания при взаимодействии компаний дает более точный результат для объективности получаемой расчетной оценки при использовании разработанной системы индикаторов качества обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний (рисунок 2.1).

⁶⁰ См., например: Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Шлеин В.А. Оценка экономической эффективности повышения качества обслуживания для участников транспортного рынка // Экономика железных дорог. – 2011. – № 3. – С. 16.

⁶¹ См., например: Николаев А.Б., Приходько М.В., Сатышев С.Н., Солнцев А.А., Якунин П.С. Имитационные модели оценки качества транспортного обслуживания // Автотранспортное предприятие. – 2013. – № 2. – С. 52-54.



Рисунок 2.1 – Интегрированный подход к оценке качества обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний⁶²

Методика расчета строится на интегрированной оценке групп показателей, характеризующих обслуживание и эффективность взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев.

Для разработки методики оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев нами предлагается выделить четыре ключевые показателя:

- эффективность исполнения каждым участником транспортного альянса своих кооперационных обязательств в процессе обслуживания конкретного грузовладельца;
- затратноотдача, получаемая транспортными компаниями от кооперации в процессе обслуживания грузовладельцев;
- эффективность стандартизации и унификации бизнес-процессов взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев;

⁶² Разработано автором

- динамика роста совокупных доходов транспортных компаний от организации обслуживания грузовладельцев с учетом полученных рекламаций.

Представляется целесообразным изложить методику расчета указанных выше показателей более подробно, при этом необходимо учитывать, что интерпретация получаемых расчетных знаний должна быть одинаковой для всех показателей.

Расчетная формула, с учетом того, что тематика данной работы исследует качество и эффективность взаимодействия транспортных компаний, будет иметь следующий вид⁶³:

$$MS_1 = \frac{C_{TO}}{\sum CTS_i} \quad (2.2)$$

Где:

MS_1 – выгоды использования транспортного обслуживания (руб.);

C_{TO} – стоимость грузоперевозок и экспедирования, выполняемых собственными силами грузовладельцев (руб.);

$\sum CTS_i$ – суммарная стоимость обслуживания (транспортных услуг) транспортными компаниями (руб.).

Следующий показатель транспортного обслуживания – это показатель, характеризующий надежность исполнения обязательств транспортными компаниями. По нашему мнению, расчетная формула в данном случае будет иметь следующий вид⁶⁴:

$$MS_2 = \frac{\sum TS_T}{\sum TS_{NT}} \quad (2.3)$$

⁶³ Предложено автором

⁶⁴ Предложено автором

Где:

MS_2 – объем исполнения обязательств транспортными компаниями в процессе обслуживания грузовладельцев (оказания им транспортных услуг) (руб.);

ΣTS_T – объемы транспортного обслуживания, выполненные транспортными компаниями с полным соблюдением договорных обязательств (руб.);

ΣTS_{NT} – объемы транспортного обслуживания, выполненные транспортными компаниями с нарушением договорных обязательств (руб.).

Далее, для каждого грузовладельца весьма важным в процессе его коммерческой деятельности, в том числе предполагающей перемещение грузов в пространстве, является время доставки груза.

Время доставки груза – это период, в рамках которого происходит формирование груза и его доставка в конечный пункт назначения. Учитывая, что в рамках рассматриваемой тематики транспортное обслуживание грузовладельцев осуществляется не одним, но несколькими (как правило двумя – четырьмя) транспортными компаниями, время доставки груза будет иметь период, длительность которого складывается из последовательных временных затрат на перевозку груза каждой включенной в цепочку транспортной компании. При этом, как правило, каждая транспортная компания устанавливает внутреннюю норму длительности транспортировки каждого типа (вида) груза, основываясь на Правилах исчисления сроков доставки грузов. В данном случае расчетная формула будет иметь следующий вид⁶⁵:

$$MS_3 = \frac{\sum LSI_N}{\sum LCI_A} \quad (2.4)$$

Где:

⁶⁵ Предложено автором

MS_3 – изменение длительности времени доставки груза в рамках обслуживания грузовладельцев транспортной компанией (сут.);

ΣLSI_N и ΣLCI_A – нормируемая (планово установленная) и фактическая длительность (продолжительность) времени доставки груза (как сумма соответственно нормируемой и фактической длительности времени доставки груза каждой транспортной компанией, включенной в цепочку) (сут.).

Не менее важным показателем качества транспортного обслуживания для грузовладельцев является и отдача от использования транспортного обслуживания или транспортных услуг в целом. Поэтому необходимо рассчитывать и этот показатель, для которого мы предлагаем следующую формулу⁶⁶:

$$MS_4 = \frac{I_T}{\Sigma CTS_i} \quad (2.5)$$

Где:

MS_4 – уровень затратоотдачи для грузовладельцев от использования обслуживания (транспортных услуг), предоставляемого транспортными компаниями (руб.);

I_T – доходы грузовладельцев, обусловленные перемещением грузов в пространстве (обусловленные использованием транспортного обслуживания) (руб.);

ΣCTS_i – суммарная стоимость обслуживания (транспортных услуг) транспортными компаниями (руб.).

Итак, выше нами были рассмотрены четыре ключевые показателя, характеризующие качество транспортного обслуживания грузовладельцев с позиции получаемого ими от транспортных компаний услуг. Далее необходимо представить систему индикаторов оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания

⁶⁶ Предложено автором

грузовладельцев. Здесь, по нашему мнению, так же можно выделить четыре ключевых показателя:

- показатель эффективности кооперационного взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев;
- показатель транзакционных издержек, связанных с межфирменной кооперацией участников альянса для организации процесса транспортного обслуживания грузовладельца;
- показатель стандартизации и унификации бизнес-процессов взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев;
- показатель динамики роста совокупных доходов транспортных компаний с учетом полученных рекламаций от грузовладельцев.

Рассмотрим каждый из представленных выше показателей несколько подробнее. В первую очередь необходимо обратить внимание на показатель эффективности кооперационного взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев.

В данном случае показатель целесообразно рассматривать как динамически изменяющийся на основании следующей формулы⁶⁷:

Показатель эффективности кооперационного взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев:

$$IO_1 = \frac{\sum COI_t}{\sum COM_t} \quad (2.6)$$

Где:

IO_1 – процент выполнения обязательств транспортной компанией в процессе транспортного обслуживания грузовладельца;

⁶⁷ Предложено автором

ΣCOI_t и ΣCOM_t – соответственно выполненный и договорной общий объем конвенционных обязательств, принятых на себя транспортной компанией (руб.).

Следуя далее, отметим, что, как и для грузовладельцев, так и для транспортных компаний важен рост затратоотдачи.

В данном случае в качестве ключевого показателя затрат целесообразно использовать показатель транзакционных издержек, связанных с межфирменной кооперацией участников альянса для организации процесса транспортного обслуживания грузовладельца.

Следовательно, расчетная формула будет иметь следующий вид⁶⁸:

$$IO_2 = \frac{\Sigma I_i}{\Sigma ET_i} \quad (2.7)$$

Где:

IO_2 – затратоотдача, получаемая транспортными компаниями от организации обслуживания грузовладельцев;

ΣI_i – суммарные доходы транспортных компаний от организации обслуживания i -го грузовладельца (руб.);

ΣET_i – суммарные транзакционные издержки транспортных компаний от организации обслуживания i -го грузовладельца (руб.).

Следующий важнейший показатель – это показатель стандартизации и унификации бизнес-процессов взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев.

Общеизвестно, что основное взаимодействие транспортных компаний в настоящее время основано на использовании информационно-коммуникационных технологий нового поколения.

Но эффективное использование этих технологий будет только в том случае, когда бизнес-процессы транспортных компаний в рамках организации обслуживания грузовладельцев будут иметь одинаковую

⁶⁸ Предложено автором

стандартизацию и унификацию – это снижает и уровень издержек, и одновременно повышает качество обслуживания. Поэтому в данном случае расчетная формула будет иметь следующий вид⁶⁹:

$$IO_3 = \frac{\sum BP_S}{\sum BP_{NS}} \quad (2.8)$$

Где:

IO_3 – доля доходов от стандартизированных бизнес-процессов в общей сумме доходов, используемых для организации обслуживания грузовладельцев некоторым множеством транспортных компаний (руб.);

$\sum BP_S$ и $\sum BP_{NS}$ – соответственно сумма доходов от выполнения стандартизированных/не стандартизированных бизнес-процессов и общей суммы бизнес-процессов у совокупности транспортных компаний, занятых в транспортном обслуживании одних и тех же грузовладельцев (руб.).

И четвёртый важнейший показатель эффективности взаимодействия транспортных компаний в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев – это показатель динамики роста совокупных доходов транспортных компаний с учетом полученных рекламаций от грузовладельцев.

Расчетная формула в данном случае будет иметь следующий вид⁷⁰:

$$IO_4 = \frac{\sum I_{t+1}}{\sum I_{t0}} * (1 - kr) \quad (2.9)$$

Где:

IO_4 – динамика роста доходов, получаемых транспортными компаниями от организации транспортного обслуживания грузовладельцев;

$\sum I_{t+1}$ и $\sum I_{t0}$ – суммарные доходы транспортных компаний от организации транспортного обслуживания грузовладельцев в текущем и предыдущем (базисном) периоде (руб.).;

⁶⁹ Предложено автором

⁷⁰ Предложено автором

kr – коэффициент рекламаций (удельная стоимость полученных рекламаций от общего дохода обслуживания грузовладельцев, руб.).

Учитывая, что все перечисленные выше показатели являются коэффициентами, то соответственно можно предложить расчет агрегированного показателя, характеризующего уровень эффективности взаимодействия транспортными компаниями, а также характеризующего уровень предоставляемого грузовладельцам транспортного обслуживания. Для этого можно использовать формулу (2.1), присваивая при этом каждому показателю то или иное весовое значение (в рамках рассматриваемой группы), либо использовать формулу средней геометрической величины⁷¹:

$$MS (IO) = \sqrt[4]{MS (IO)_1 * MS (IO)_2 * MS (IO)_3 * MS (IO)_4}, \quad (2.10)$$

Где: $MS (IO)$ – комплексный (агрегированный) показатель, характеризующий текущий уровень соответственно транспортного обслуживания или эффективности взаимодействия транспортных компаний;

$MS(IO)_i$ – i -й показатель, включенный в оценку уровня соответственно транспортного обслуживания или эффективности взаимодействия транспортных компаний.

Таким образом, используя разработанную систему индикаторов на основе полученных значений комплексных (агрегированных) показателей качества и взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев можно более точно оценить качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности обслуживания грузовладельцев для каждого участника альянса.

На практике это позволяет выстроить матрицу возможных соотношений динамики комплексного показателя уровня транспортного

⁷¹ См., например: Бородецкий Г., Гусев Д. Экономико-математические методы и модели в логистике. Процедуры оптимизации. – М.: Изд-во "Академия", 2012.

обслуживания и динамики комплексного показателя эффективности взаимодействия транспортных компаний (таблица 2.1).

Таблица 2.1

Матрица соотношения комплексных показателей, характеризующих эффективность взаимодействия транспортных компаний и качества обслуживания⁷²

	Увеличение эффективности взаимодействия	Неизменяемая эффективность взаимодействия	Снижение эффективности взаимодействия
Увеличение уровня обслуживания	Наилучший результат, в рамках которого каждая мера по увеличению эффективности взаимодействия способствует росту уровня предоставляемого обслуживания	В данной ситуации, все ранее принятые и реализованные меры по совершенствованию эффективности взаимодействия между транспортными компаниями имеют длительный отложенный положительный эффект	Данная ситуация, как правило, непродолжительно сохраняется во времени и связана с в большинстве случаев с сохраняющимся отложенным положительным эффектом, за которым последует накопленный отрицательный эффект
Неизменяемый уровень обслуживания	Данная ситуация означает наличие скрытых (латентных) проблем, которые свидетельствуют о том, что меры по увеличению эффективности взаимодействия не дают требуемого эффекта	Данная ситуация может рассматриваться в краткосрочной перспективе как оптимальная, поскольку является логичным продолжением ситуации, которая оценивается как «наилучший результат»	Данная ситуация свидетельствует о том, что сохраняющийся отложенный положительный эффект от имевшегося ранее роста эффективности взаимодействия позволяет в краткосрочной сохранять должный уровень обслуживания
Снижение уровня обслуживания	Худший результат, который означает, что все реализованные меры по совершенствованию взаимодействия транспортных компаний не дают нужного эффекта, т.е. не выявлены и не устранены все возможные проблемы		Наихудший результат, который означает, что взаимодействие транспортных компаний не только не характеризуется повышением эффективности, но и это взаимодействие потенцирует негативные эффекты в виде постоянного снижения уровня предоставляемого обслуживания

⁷² Разработано автором

Процессы транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями детерминированы некоторым множеством факторов и условий. Необходимо понимать, что на практике весьма сложно реализовать высокое качество обслуживания грузовладельцев в рамках двух или многостороннего взаимодействия транспортных компаний, поскольку для максимизации качества обслуживания необходимо, чтобы каждый из операторов, включенных в данный процесс, обладал уникальными конкурентными преимуществами или ключевыми компетенциями.

В действительности, организация и ведение деятельности транспортными компаниями не всегда может характеризоваться высокой эффективностью и устойчивостью, что связано с объективными законами развития. Это в свою очередь влияет негативным образом на состояние процессов взаимодействия одной транспортной компании с другой (другими). Поэтому далее представляется необходимым систематизировать способы повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия.

2.2. Систематизация способов повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия

Происходящие в настоящее время трансформации бизнес-пространства заставляют пересматривать способы, методы и подходы к организации взаимодействия (сотрудничества или партнерства) всех хозяйствующих субъектов, осуществляющих свою деятельность на тех или иных рынках реального или финансового сектора экономики. Переход от явной или латентной конфронтации к полезному кооперированию интересов, формированию стратегического партнерства на основе как традиционных, так и современных форм взаимодействия является следующим эволюционным шагом в развитии деловой среды не только национального, но и глобального уровня.

Хотелось бы отметить, что глобализация и её завершающаяся стадия накладывают определенные отпечатки на организацию и ведение бизнеса не только транспортными компаниями, но и их клиентами – грузовладельцами. Поэтому важными становятся не только получаемые экономические выгоды, но и каждый из взаимодействующих хозяйствующих субъектов стремиться получить неэкономические выгоды (в виде накапливаемых нематериальных активов – бренды, деловая репутация, имидж и прочее). Данные тенденции необходимо считать неизменяемыми, и естественным образом отражающимися и на процессах взаимодействия, и на взаимных требованиях, которые выдвигают взаимодействующие хозяйствующие субъекты друг к другу.

В разделе 2.1 мы представили методику оценки с использованием системы индикаторов качества транспортного обслуживания грузовладельцев качества с точки зрения выгод, получаемых этими владельцами (качество транспортного обслуживания) и с точки зрения эффектов, получаемых от взаимодействия компаний (эффективность взаимодействия компаний). В рамках раздела 2.1 мы также указали, что имеет место девять вариантов соотношений качества обслуживания, получаемого грузовладельцами, и эффективности взаимодействия транспортных компаний. Однако, стоит обратить внимание на то, что не все вероятные с методологической точки зрения соотношения имеют место быть на практике в силу объективных обстоятельств (краткосрочность проявления).

Поэтому с практико-методической точки зрения необходимо говорить о наличии зависимости между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и качеством транспортного обслуживания грузовладельцев.

Это априорно означает, что высокая эффективность взаимодействия транспортных компаний позволяет организовывать в достаточной степени качественное обслуживание грузовладельцев. И наоборот – низкая

эффективность взаимодействия транспортных компаний потенцирует и снижение качество транспортного обслуживания.

Фактически можно говорить о том, что эффективность взаимодействия транспортных компаний – есть ключевое условие обеспечения роста качества обслуживания грузовладельцев. Таким образом, на данном этапе мы приходим к промежуточному выводу о том, что необходимо не просто совершенствовать процессы взаимодействия транспортных компаний, но совершенствовать эффективность данных процессов в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев. И использовать для этого нужно не только организационные способы и не методы, но и экономические подходы.

Один из этапов оценки качества транспортного обслуживания можно представить в виде алгоритма обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний (рисунок 2.2). Данный алгоритм (аналитический блок) способствует выявлению ключевых причин неэффективности и реализации комплекса мер, направленных на устранение этих причин, а также формированию решений, связанных с повышением эффективности взаимодействия транспортных компаний.

В нашем случае основная цель повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний состоит в стимулировании роста качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Соответственно основная задача заключается в том, чтобы найти такой оптимальный подход, который бы позволил достичь указанной цели с наименьшими затратами ресурсов и с возможностью максимизации в первую очередь экономических, и во вторую очередь неэкономических выгод всех хозяйствующих субъектов, включенных в движение того или иного транспортного потока (потока грузов). Это означает, что выгоды должны получить не только транспортные компании, но и их клиенты - и грузовладельцы.

С учетом вышесказанного, под алгоритмом обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев мы предлагаем понимать

упорядоченную конечную совокупность действий, рассматриваемых в аспекте повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний с экономической точки зрения. По нашему мнению, алгоритм обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний будет иметь представленный на рисунке 2.2 вид.

Данный алгоритм обеспечения качества обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний включает два блока:

- аналитический блок, в рамках которого проводится оценка эффективности взаимодействия транспортных компаний и представляемого ими грузовладельцам транспортного обслуживания. Анализ и оценку можно проводить на основе модифицированной системы индикаторов, изложенной в разделе 2.1 представленного диссертационного исследования. В том случае, если оценка показала недостаточное качество обслуживания грузовладельцев при низкой эффективности взаимодействия операторов необходимо выявить ключевые причины неэффективности и реализовать комплекс мер, направленный на устранение этих причин.

- блок решений, в рамках которого, во-первых, формируются решения, связанные с повышением эффективности взаимодействия транспортных компаний (при необходимости, если низкая эффективность их взаимодействия потенцирует и низкое качество обслуживания грузовладельцев). И, во-вторых, формируются решения, направленные на поддержку достигнутого уровня в качестве транспортного обслуживания за счет дальнейшего совершенствования взаимодействия компаний.

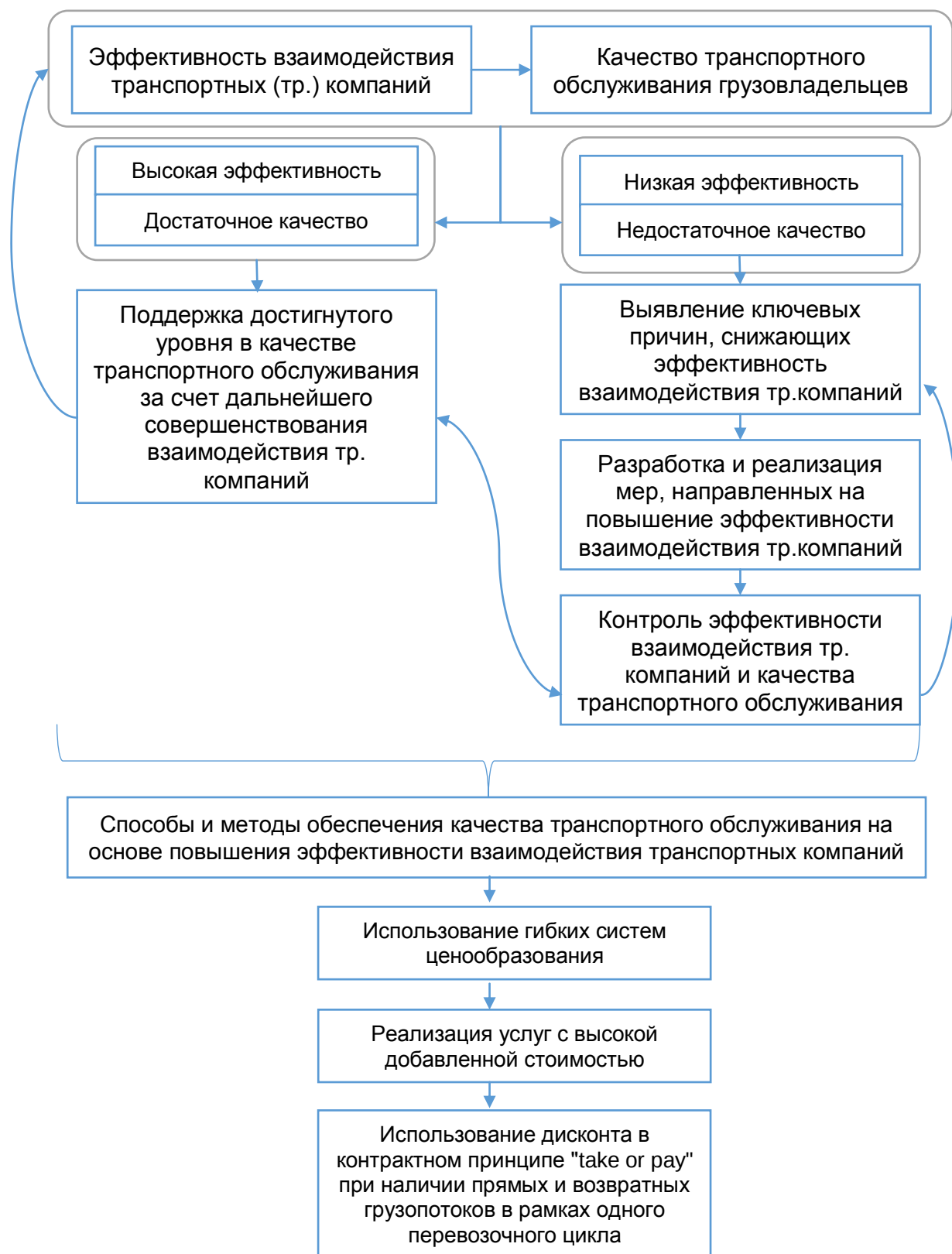


Рисунок 2.2 – Алгоритм обеспечения качества обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний⁷³

⁷³ Разработано автором

По нашему мнению, причины, снижающие эффективность взаимодействия транспортных компаний в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев, и способы их устранения имеют экономическое направление.

Это, в свою очередь, позволяет нам определить, что причины, снижающие эффективность взаимодействия компаний, состоят в отсутствии должной координации, следствием чего является:

- высокая издержкоемкость транспортного обслуживания;
- длительность доставки груза «от двери до двери» (в том числе несоблюдение контрактных сроков доставки грузов из пункта отправления в пункт назначения);
- требования грузовладельцев не всегда обоснованно снизить стоимость получаемых транспортных услуг.

Для устранения этих и других проблем, связанных с неэффективностью взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев, предлагаются следующие экономические методы и способы:

- использование гибких систем ценообразования;
- реализация услуг с высокой добавленной стоимостью;
- использование дисконта в контрактном принципе "take or pay" при наличии прямых и возвратных грузопотоков в рамках одного перевозочного цикла.

Одна из первых мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия транспортных компаний и соответственно обеспечение роста качества транспортного обслуживания грузовладельцев, состоит в использовании гибких систем ценообразования на оказываемые этими операторами услуги. Необходимо особо отметить, что в данном случае не идет речь о полном или тотальном снижении цен до грани рентабельности, поскольку снижение цен означает отсутствие прибыли у транспортных компаний и, соответственно, отсутствие прибыли означает в свою очередь

отсутствие способности компании к развитию бизнеса. Напротив, в данном случае речь идет об использовании динамического подхода к ценообразованию, в рамках которого нормативно установленные расценки на транспортное обслуживание (и в целом на оказываемые транспортные услуги) могут существенно варьировать в зависимости от тех или иных количественных и качественных показателей организации грузоперевозок.

В рамках использования гибких и сетевых систем ценообразования транспортные компании должны предусмотреть реализацию услуг с высокой добавленной стоимостью, поскольку услуги с высокой добавленной стоимостью выгодны как для самих операторов, так и для их контрагентов (грузовладельцев).

Услуги с высокой добавленной стоимостью, как правило, основаны на использовании современных наукоёмких технологий организации транспортного обслуживания, в рамках такого обслуживания, как правило, скорость перемещения грузов и в целом скорость перевозочного потока увеличивается, а вероятные риски, связанные с перемещением грузов, оптимизируются. Именно поэтому реализация транспортных и транспортных услуг с высокой добавленной стоимостью выгодна как для транспортных компаний, так и для грузовладельцев.

Еще одно немаловажное направление экономического характера в совершенствовании взаимодействия транспортных компаний для повышения качества обслуживания грузовладельцев состоит в использовании дисконтов для контрактов типа "take or pay" при наличии прямых и возвратных грузопотоков за время доставки груза «от двери до двери». Наличие возвратных грузопотоков в рамках одного цикла доставки груза становится нормой, поскольку между грузовладельцами происходит постоянный экономический обмен. Кроме этого, весьма часто перемещение груза из пункта отправления в пункт назначения не означает завершение срока доставки, поскольку грузовладельцы гарантируют своим контрагентам

возможность возврата товаров в случае, если такие товары не удовлетворяют определённые потребности этих контрагентов.

Отсюда можно говорить о том, что организация возвратного грузопотока в рамках одного цикла доставки – есть еще один источник экономических эффектов для транспортных компаний. И кроме этого, организация возвратного грузопотока в рамках одного срока доставки груза позволяет грузовладельцам снижать свои издержки, поскольку контракт на основе принципа "take or pay" будет предусматривать получение дисконта.

Таким образом, выше нами были рассмотрены направления экономического совершенствования взаимодействия транспортных компаний в рамках повышения качества обслуживания грузовладельцев.

Итак, по нашему мнению, качество транспортного обслуживания грузовладельцев есть производная от эффективности взаимодействия транспортных компаний. Соответственно для совершенствования эффективности взаимодействия транспортных компаний нами предлагается использовать специальный алгоритм, нацеленный на увеличение качества обслуживания грузовладельцев.

Предложенный алгоритм включает два основных блока (аналитико-оценочный и блок принятия решений). Аналитико-оценочный блок основывается на методических положениях, разработанных в рамках раздела 2.1 представленного диссертационного исследования, блок принятия решений включает экономическое направление совершенствования взаимодействия транспортных компаний. Реализация указанных решений (комплексно или единично) способствует росту качества транспортного обслуживания грузовладельцев, а также стимулирует транспортные компании на поиск новых адаптивных и многомерных форм взаимодействия, основанных на наукоемких технологиях. Это, в свою очередь, позволяет повышать уровень клиентской лояльности грузовладельцев, т.е. позволяет удовлетворять их потребности в качественной организации транспортного обслуживания.

Таким образом, обосновано было бы перейти в следующем разделе к исследованию ключевых направлений и пути совершенствования процессов взаимодействия транспортных компаний.

2.3. Пути совершенствования процесса взаимодействия транспортных компаний

Итак, в предыдущем разделе мы рассмотрели основные методические аспекты оценки качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями, а также пути совершенствования процесса взаимодействия транспортных компаний в рамках организации и ведения транспортного обслуживания грузовладельцев. Далее представляется целесообразным рассмотреть пути совершенствования процессов взаимодействия транспортных компаний в методическом плане.

Мы уже неоднократно указывали выше, что повышение эффективности взаимодействия транспортных компаний – это важное условие, которое способствует росту качества транспортного обслуживания, поэтому в перспективе необходимо совершенствовать взаимоотношения компаний, их коммерческую и деловую кооперацию для получения необходимого синергетического эффекта и развития российского рынка участников транспортного альянса в частности, а также рынка транспортных услуг в целом.

Но первоначально необходимо рассмотреть основные формы взаимодействия транспортных компаний, которые в настоящее время используются для организации обслуживания грузовладельцев. В предыдущей главе мы указали, что в теоретическом плане взаимодействие транспортных компаний представляет собой ту или иную форму межфирменной кооперации. Стоит отметить, что исторический процесс становления и развития тех или иных форм взаимодействия посредников, оказывающих транспортные услуги (сюда с полным основанием также можно включить любые формы взаимодействия транспортных компаний),

прошел несколько ключевых этапов, которые схематично отображены на рисунке 2.3.

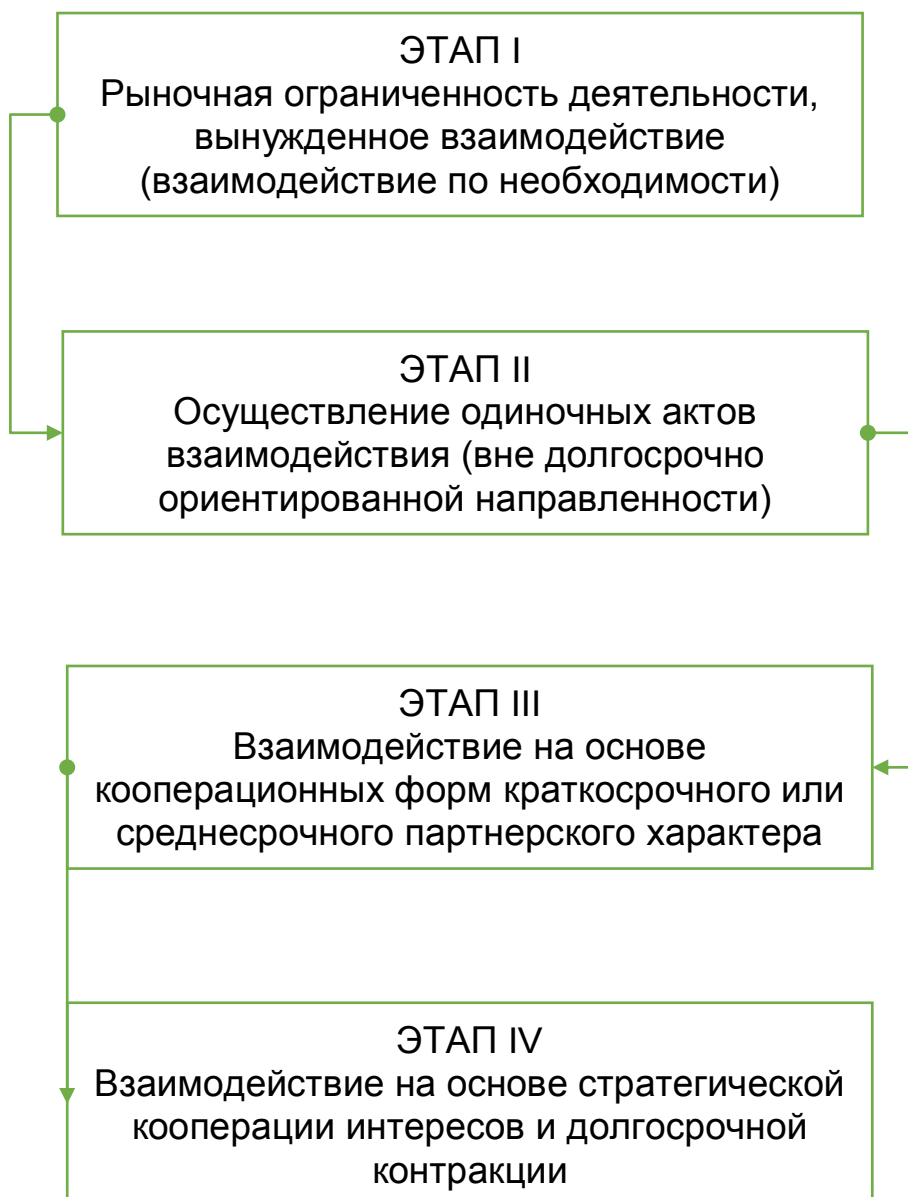


Рисунок 2.3 – Последовательность этапов становления и развития взаимодействия транспортных компаний в рамках организации обслуживания грузовладельцев⁷⁴

По нашему мнению, в процессе становления и развития тех или иных форм (направлений и способов) организации взаимодействия транспортных компаний в рамках обеспечения обслуживания грузовладельцев имели место четыре ключевых эволюционных этапа, соответствующих периодизации

⁷⁴ Составлено автором на основе изучения теоретических и методологических источников по теме исследования

развития рыночных коммерческих отношений, основанных на денежном обмене.

На первом этапе, который характеризовался рыночной ограниченностью деятельности, взаимодействие любых экономических агентов (в том числе и организаций, которые оказывали те или иные транспортные услуги, т.е. будущие компании, действующие в статусе участников транспортного альянса) можно было рассматривать как вынужденное взаимодействие. Это связано было с тем, что, во-первых, потребности в перемещении грузов были не столь значительные и осуществлялись преимущественно наиболее доступным видом транспорта (как правило, наземным). Во-вторых, иные виды транспорта (водный, воздушный) до XVIII в. отсутствовали, а позже характеризовались высоким риском утраты груза из-за неоптимальных условий транспортировки.

Первый этап становления взаимодействия транспортных компаний был в достаточной мере длительным (от момента создания первых плавучих средств и до формирования у стран собственных торговых морских и речных флотов). Таким образом, первый этап становления взаимодействия транспортных компаний в рамках организации транспортного обслуживания грузовладельцев имел продолжительность до начала XVIII века. К настоящему времени российский морской и речной торговый флот насчитывает порядка 1,1 тыс. единиц грузовых судов⁷⁵, для сравнения у США и Германии не более 500 единиц грузовых судов.

Второй этап становления и развития взаимодействия посредников, оказывающих те или иные транспортные услуги, из деятельности которых сформировался впоследствии рынок участников транспортного альянса, характеризуется сохранением определенной рыночной ограниченности, но в то же время единичные акты взаимодействия, которые нельзя пока что рассматривать как партнерство или кооперацию, уже имели место быть.

⁷⁵ См., например: Торговый флот стран мира // Статистика стран мира [электронный ресурс] режим доступа <http://iformatsiya.ru/tab1/486-torgovyj-flot-stran-mira.html>с свободный

По нашему мнению, второй этап становления и развития взаимодействия транспортных компаний имел меньшую продолжительность – ориентировочно до формирования регулярного воздушного флота у стран и государств (т.е. примерно до первой трети XX века). Появление нового транспорта для организации грузоперевозок активизировало и вывело на новый этап взаимоотношения между компаниями и прочими транспортными фирмами, которые действовали на тот момент на рынке.

Активизации взаимодействия между транспортными компаниями и прочими контрагентами, которые действовали на тот момент на рынке, способствовало и развитие внешнеэкономической деятельности. В частности, менее чем за четверть века (с конца XIX века и до 1920-х годов) объем международной торговли увеличился более чем в 100 раз, а за период с 1950-х по начало 2000-х годов – еще более чем в 20 раз⁷⁶, при этом объемы мирового производства за этот же период увеличились всего в 6 раз⁷⁷.

Соответственно третий этап становления и развития взаимодействия транспортных компаний в рамках организации обслуживания грузовладельцев уже можно рассматривать как взаимодействие на основе кооперационных форм краткосрочного или среднесрочного партнерского характера. Третий период развития взаимодействия транспортных компаний на рынке их деятельности совпал с формированием мощного корпоративного сегмента (транснациональных и глобальных корпораций), а также завершающейся стадией индустриализации, последняя фаза которой стала явно проявлять тенденции перехода к наукоемкой экономике (в иной терминологии – когнитивной экономике, экономике знаний).

По мнению автора представленного диссертационного исследования, в рамках третьего периода стали формироваться предпосылки для развития новых форм, методов и способов взаимодействия транспортных компаний

⁷⁶ См., например: Рыбалкин В.Е. Международные экономические отношения. – М.: ЮНИТИ, 2008

⁷⁷ См., например: Гарретт Б., Дюссож П. Стратегические альянсы. – М.: Инфра-М, 2002; Хейвуд Дж.Б. Аутсорсинг. В поисках конкурентных преимуществ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2002.

для организации обслуживания грузовладельцев. В настоящее время взаимодействие транспортных компаний можно рассматривать как взаимодействие на основе стратегической кооперации интересов и долгосрочной контракции.

С этой позиции принято выделять две основных группы форм взаимодействия участников транспортного альянса в рамках организации обслуживания грузовладельцев (и, соответственно, в рамках предоставления прочих транспортных услуг), см. рисунок 2.4.



Рисунок 2.4 – Классификация основных форм взаимодействия транспортных компаний в рамках организации обслуживания грузовладельцев⁷⁸

Рыночно-иерархические формы взаимодействия транспортных компаний в процессе организации обслуживания грузовладельцев характеризуются сочетанием централизации и децентрализации (с

⁷⁸ Составлено автором на основе изучения теоретических и методологических источников по теме исследования

доминированием первой), наличием отдельных проявлений неравноправия взаимодействующих субъектов (подчинения), а также либо чрезмерно высокой, либо чрезмерно слабой зависимостью взаимодействующих хозяйствующих субъектов. При этом, как абсолютно верно указывает Н.В. Хмелькова⁷⁹, в формах взаимодействия и кооперации, которые построены на преобладании иерархии в отношениях, адаптивность взаимодействующих хозяйствующих субъектов (в частности, самих транспортных компаний) к изменению рыночной макро- или глобальной среды является низкой.

Отношения в традиционных рыночно-иерархических формах взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев построены преимущественно на краткосрочных договорах, что в том числе может означать высокие риски неисполнения договорных обязательств. При этом добиться возмещения ущерба в виде упущенной выгоды весьма сложно в силу ограниченной правовой природы подрядного договора. Стоит отметить, что взаимодействие транспортных компаний и их кооперация между собой, которая построена на основе использования вертикальной или горизонтальной интеграции, основывается на долгосрочных договорах, но здесь подчиненные главной структуре хозяйствующие субъекты (транспортные компании нижнего уровня) имеют ограниченную самостоятельность, а бюрократические согласования могут тормозить процессы развития таковых подчинённых субъектов⁸⁰.

В свою очередь, современные формы взаимодействия транспортных компаний в процессе организации обслуживания грузовладельцев основываются на полицентричности, адаптивности и многомерности взаимодействия хозяйствующих субъектов (т.е. самих транспортных компаний).

⁷⁹ Хмелькова Н.В. От конкуренции к со-конкуренции: новая логика конкурентного сотрудничества // Журнал экономической теории. – 2010. – №1. – С.18.

⁸⁰ Кизим А.А., Заблуда Е.О. Межфирменная кооперация субъектов промышленного сектора экономики // Труды Кубанского государственного аграрного университета. – 2012. – № 39 (Т.1.). – С. 12 – 18.

Среди современных адаптивных форм взаимодействия транспортных компаний и их кооперации между собой можно выделить:

- сети (деловые / коммерческие, научно-технические, научно-производственные и т.д.) и стратегические альянсы, объединяющие некоторое множество участников, осуществляющих свою деятельность, как в коммерческих, так и в некоммерческих сферах;
- долгосрочная функционально-процессная контракция двух и более хозяйствующих субъектов, основанная на получении взаимных выгод за счет специализации (аутсорсинг, со-конкуренция, государственно-частное партнерство).

Современные адаптивные формы взаимодействия транспортных компаний в рамках организации обслуживания грузовладельцев характеризуются в достаточной степени равноправными отношениями, которые можно в большинстве случаев характеризовать как партнерские. При наличии достаточно высокой зависимости от действий партнеров в адаптивных формах взаимодействия транспортных компаний практически всегда имеется общая цель, чего нельзя сказать о традиционных формах взаимодействия транспортных компаний.

Организационно-экономической и правовой основой современных адаптивных форм взаимодействия транспортных компаний в процессе организации обслуживания грузовладельцев служит долгосрочный контракт, который не предусматривает предельного принуждения, но основан на идее сохранения взаимных выгод партнерства.

Это значит, что все стороны, участвующие в долгосрочной контракции, получают пропорционально равные права и пропорционально равные обязанности, исполнение которых в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств может быть либо распределено между другими участниками (дублерами), либо диверсифицировано за счет использования традиционных рыночно-иерархических форм. Соответственно современные формы взаимодействия транспортных компаний в рамках организации

транспортного обслуживания грузовладельцев не только характеризуются высокой адаптивностью к изменению внешних макроэкономических или глобальных условий, но и наличием таких организационно-экономических механизмов, которые обеспечивают устойчивое функционирование и развитие всех взаимодействующих сторон.

Необходимо особо отметить, что несмотря на смену парадигмы в теории и методологии взаимодействия транспортных компаний, и доминирование идеи о необходимости преимущественного использования адаптивных форм взаимодействия этих хозяйствующих субъектов между собой и своими контрагентами, традиционные рыночно-иерархические формы будут сохранять свою значимость еще достаточно долгое время. Связано это с тем, что современные адаптивные формы взаимодействия транспортных компаний важны для обеспечения стратегически устойчивого и конкурентоспособного развития этих хозяйствующих субъектов в долгосрочной перспективе. В то же время заключать долгосрочные контракты в аспектах управления малыми локальными грузопотоками, не имеющими постоянных оснований, не представляется экономически целесообразным и рациональным. Именно поэтому, говоря о современных формах взаимодействия транспортных компаний, мы предлагаем их рассматривать как основу для глобального совершенствования организации обслуживания грузовладельцев, т.е. с точки зрения стратегических позиций, ориентированных не только на долгосрочную перспективу, но и на наукоемкое развитие.

Изучение теоретических и методологических источников по теме исследования показывает, что в настоящее время процесс взаимодействия транспортных компаний в рамках организации транспортного обслуживания выглядит следующим образом (см. рисунок 2.5).

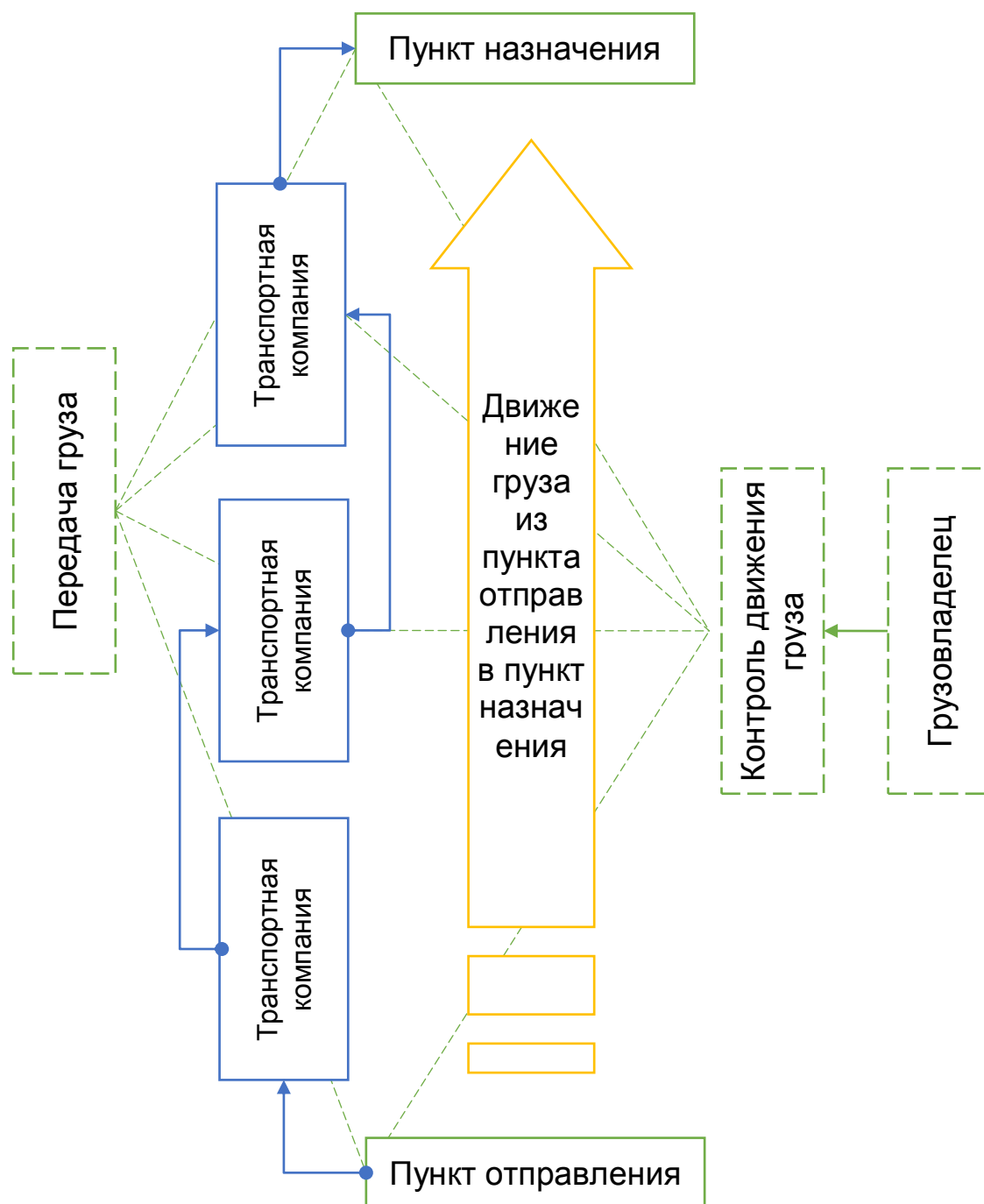


Рисунок 2.5 – Типовая схема взаимодействия транспортных компаний в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев⁸¹

Итак, как видно из представленной схемы, в настоящее время процесс обслуживания отдельно взятого грузовладельца последовательно осуществляется некоторым множеством транспортных компаний. При этом, контроль движения груза из пункта назначения в пункт отправления

⁸¹ Составлено автором на основе изучения теоретических и методологических источников по теме исследования

осуществляет непосредственно сам грузовладелец, поддерживая обратную связь с каждой транспортной компанией. В данном случае очевидны риски:

- во-первых, вероятность увеличения сроков движения груза из пункта отправления в пункт назначения весьма высокая, это означает упущенную выгоду для грузовладельца, соответственно снижение экономического эффекта от использования транспортных услуг;
- во-вторых, вероятны организационные и транзакционные издержки, которые могут быть прямым следствием неэффективной координации действий каждой следующей транспортной компании;
- в-третьих, сохраняется высокая вероятность потери груза в процессе его перемещения или изменение состава и структуры грузовой единицы, что также влияет на экономическую эффективность предоставляемых услуг и получаемых выгод грузовладельцем.

При этом необходимо отметить, что экономические и прочие выгоды транспортных компаний в данной схеме достаточно высокие, а уровень их ответственности за перемещение и сохранность груза снижен, поскольку каждая компания несет определенную ответственность только в рамках своей фазы перемещения и не может нести ответственность за действия или бездействие других компаний.

Подробно в своих трудах раскрыли вопрос взаимодействия участников перевозочного процесса с точки зрения качества транспортного обслуживания Ю.И. Соколов и И.М. Лавров⁸², указав, что если участников перевозочного процесса распределить по степени ответственности за обеспечение перевозки нужного качества в порядке убывания, то можно выявить обоснование распределения доходов при повышении качества.

Так, за соблюдение большего числа показателей качества несет ответственность владелец инфраструктуры. В каждом конкретном случае для каждого участника перевозочного процесса доходны и расходы по грузовым

⁸² Соколов Ю.И., Лавров И.М. Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса. // Монография. -Москва: Частное издательство «Золотое сечение». - 2015.- С. 168.

перевозкам определяются самим субъектом. Это вытекает из утверждения, что у каждого участника при выполнении перевозочной деятельности имеются свои виды работ, а соответственно и статьи доходов и затрат.

Зная все значения статей, составляющих доходы и затраты, которые образуют каждый показатель качества транспортного обслуживания, можно количественно определить доли удельных доходов и затрат, ответственность за которые несет определенный участник перевозочного процесса. В общем варианте определение данных долей (или потенциала обеспечения качества каждым участником) можно рассчитать путем отношения суммы показателей качества транспортного обслуживания, за выполнение которых несет ответственность данный участник, к сумме всех показателей качества транспортного обслуживания.

Таким образом, представленная авторами методика позволяет оценить полноту участия каждого участника перевозочного процесса в обеспечении качества транспортного обслуживания с помощью значений потенциалов обеспечения качества, рассчитанных для каждого наиболее часто возникающего случая.

На основе проведенного авторами анализа влияния каждого участника перевозочного процесса на обеспечение качества транспортного обслуживания были определены зоны их влияния на выполнение каждого показателя и на их основе были рассчитаны усредненные значения коэффициентов долей ответственности каждого участника.

Также авторами предложено с помощью данных коэффициентов можно оценивать величину вклада в работу каждого участника перевозочного процесса и использовать их, включив в расчет доходной ставки и себестоимости перевозок, при определении размера вознаграждений для данных участников.

Учитывая разносторонность аспектов вопроса взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев, предлагается рассмотреть схему совершенствование процесса

взаимодействия транспортных компаний в контексте стратегической интеграции (см. рисунок 2.6).

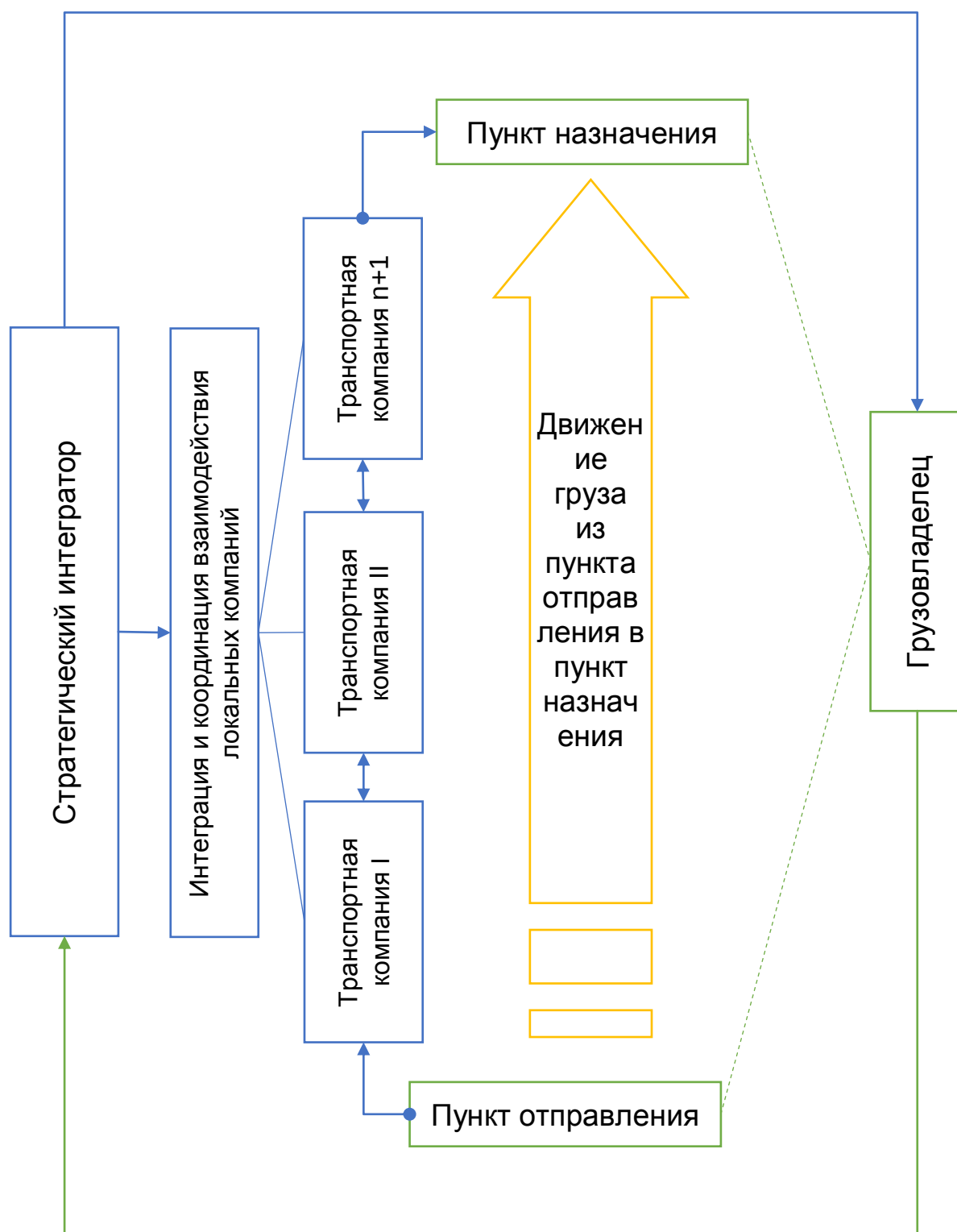


Рисунок 2.6 – Усовершенствованная схема взаимодействия транспортных компаний в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев⁸³

⁸³ Разработано автором

Концепция стратегической интеграции на базе деятельности транспортных компаний сформировалась в начале XX века.

Данная концепция предполагает, что транспортный альянс рассматривается как интегрирующая структура, в рамках которой аккумулируются необходимые ресурсы, методы и способы организации, связанные с выработкой современных высокотехнологичных решений, направленные на формирование наиболее оптимальных цепей поставок, ориентированных на максимизацию качества обслуживания контрагентов и повышение эффективности деятельности как самой интегрирующей структуры, так и подчиненных ей локальных операторов, включенных в провайдинг транспортного потока (грузопотока).

В рамках данной концепции наиболее крупная и наиболее диверсифицированная транспортная компания осуществляет, во-первых, разработку (по запросу грузовладельца) пути движения груза из пункта отправления в пункт назначения с выбором наиболее оптимального маршрута, в котором имеет место быть оптимальное соотношение сроков, стоимости и рисков. И, во-вторых, транспортная компания, которая является стратегическим интегратором, в соответствии с заданием грузовладельца, самостоятельно осуществляет координацию действий локальных (нижестоящих) участников перевозочного процесса и контролирует не только перемещение груза в пространстве, но и оказывает прочие важнейшие транспортные услуги, в частности⁸⁴:

- осуществляет контроллинг и оптимизацию цепей поставок для конкретного грузовладельца и его ключевых контрагентов;
- осуществляет разработку конфигурации и управление транспортной подсистемой грузовладельца;
- осуществляет интегрированное управление запасами и затратами грузовладельца в рамках его основной деятельности;

⁸⁴ См., например: Клименко В. Роль 4PL провайдеров в управлении логистическими центрами // Логистика. – 2012. – №3. – С.38-41

- организует и осуществляет удаленное ведение документации, связанной с оборотом грузов и запасов, принадлежащих конкретному грузовладельцу.

Очевидно, что представленные выше характеристики услуг стратегических интеграторов, осуществляющих системную координацию деятельности всех участников транспортного альянса, включенных в обеспечение планомерного движения грузов в рамках транспортного обслуживания их владельцев, согласуются с тезисами, которые нами были изложены выше. Это означает, что современное развитие рынка транспортных услуг и, в частности, транспортного обслуживания характеризуется появлением и эволюционированием новых адаптивных многомерных форм взаимодействия транспортных компаний (сюда относятся такие формы взаимодействия как: сетизация, стратегические альянсы, долгосрочная функциональная контракция).

Так, например, создание сетевых структур в рамках стратегической интеграции транспортного обслуживания грузовладельцев представляет собой метод, заключающийся в формировании сети с ее узлами и связями для достижения целей соответствия с потребностями и ожиданиями партнеров и деловой конъюнктуры. Суть сетевого принципа состоит в замене многоуровневых иерархий кластерами фирм или специализированных бизнес-единиц, переходе к горизонтальным структурам организации, координируемых рыночными механизмами вместо административных, и создании вместо функциональных структур независимых рабочих групп.

Использование стратегической интеграции в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями позволяет усовершенствовать и собственно процессы обслуживания (т.е. повысить качество), и обеспечить рост эффективности взаимодействия между самими операторами за счет того, что:

- изменяется концепция представления транспортных услуг в целом и организация транспортного обслуживания в целом, стратегический

интегратор осуществляет прямую и обратную связь с грузовладельцами, принимая на себя полные обязательства по обеспечению перемещения грузов их сохранности;

- изменяется концепция доступа грузовладельцев к рынкам сбыта, поскольку стратегические интеграторы ведут глобальную деятельность и обеспечивают перемещение грузов в любую точку физического пространства мировой экономической системы;

- изменяется концепция управления транспортными потоками в целом и грузопотоками в частности, поскольку стратегический интегратор фокусирует свое внимание не на отдельном локальном шаге, связанным с перемещением груза, но координирует всю цепь поставок;

- изменяется концепция формирования расходов и издержек грузовладельцев, связанных с приобретением тех или иных транспортных услуг. Здесь в первую очередь минимизируются риски потери и утраты груза, и во вторую очередь за счет создания единого центрального ответственного звена снижаются совокупные транзакционные издержки, связанные с перемещением груза.

Таким образом, по нашему мнению, процессы взаимодействия участников транспортного альянса в рамках организации обслуживания грузовладельцев должны быть ориентированы на стратегическую системную интеграцию с использованием современных адаптивных и многомерных кооперационных форм. Такой подход формирует синергию выгод как для самих транспортных компаний, так и для грузовладельцев, использующих услуги данных компаний в рамках организации движения грузов.

Но кроме совершенствования процессов взаимодействия транспортных компаний в рамках обслуживания грузовладельцев необходимы решения, направленные на постоянное повышение качества этого обслуживания.

Выводы по главе:

1. Модифицирована система индикаторов качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний. Разработанная система позволяет не только оценивать предоставляемый транспортными компаниями уровень обслуживания для грузовладельцев, но и оценивать влияние на уровень обслуживания эффективности взаимодействия самих участников транспортного альянса в процессе обслуживания клиентов;
2. Проведена систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями за счет совершенствования взаимодействия последних. В качестве методической основы предложено использовать специальный алгоритм, который позволяет повышать уровень клиентской лояльности грузовладельцев, т.е. позволяет удовлетворять их потребности в качественной организации транспортного обслуживания;
3. Изложена усовершенствованная схема процессов взаимодействия транспортных компаний в рамках обслуживания грузовладельцев. Данная схема предполагает, что участник транспортного альянса рассматривается как интегрирующая структура, в рамках которой аккумулируются необходимые ресурсы, методы и способы организации обслуживания грузовладельцев.

ГЛАВА 3. ОБОСНОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

3.1. Анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества обслуживания грузовладельцев (на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ)

В предыдущих главах представленного нами были рассмотрены ключевые вопросы относительно теории и методологии анализа и оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев. В процессе изложения работы было установлено, что эффективность взаимодействия участников транспортного альянса определяет уровень качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Кроме этого были разработаны предложения по оценке эффективности взаимодействия указанных участников и предоставляемого ими транспортного обслуживания для грузовладельцев, а также изложены ключевые направления по совершенствованию процессов взаимодействия операторов и способов обеспечения качества обслуживания.

На основе разработанных выше решений в данной главе представляется целесообразным сформировать систему эффективного взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев. Но первоначально необходимо провести апробацию методики оценки эффективности взаимодействия указанных компаний и качества предоставляемого ими транспортного обслуживания.

Методика оценки будет апробирована на примере двух транспортных компаний, основные организационно-экономические характеристики которых представлены ниже:

- ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» – это российская транспортная компания, оперирующая крупнейшим парком контейнеров и фитинговых платформ. Кроме этого активы данной компании включают порядка 46

терминалов в России, и порядка 19 терминалов в Казахстане. Кроме этого, один из терминалов расположен в Европейском Союзе (на территории Словакии). Компания осуществляет перевозки любых грузов (крупногабаритных, насыпных, наливных, скоропортящихся и т.п.);

- ГК ДВТГ (Группа Компаний «Дальневосточная транспортная группа») не только осуществляет перевозки с привлечением двух и более видов транспорта и комплексное обслуживание грузовладельцев, и кроме этого управляет такими активами как: морской порт г. Находка, железнодорожные терминалы в г. Ташкент, Московской области, Забайкальске, а также вагоноремонтные депо. Представительства компании открыты в 18 российских городах, а также в Лондоне, Ташкенте, Сеуле.

В рамках организации обслуживания грузовладельцев представленные транспортные компании осуществляют взаимодействие и между собой, и иными операторами, которые осуществляют свою деятельность на уровне 3PL провайдинга (см. классификацию в главе первой данной диссертационной работы). Для анализа и оценки эффективности взаимодействия рассматриваемых транспортных компаний были получены необходимые данные за последние три года (2013 – 2015 гг.), которые представлены в приложениях 1 и 2 к данному диссертационному исследованию. Кроме этого, были выборочно обследованы по 10 грузовладельцев, которые получали транспортное обслуживание от указанных компаний за анализируемый в работе период. Для упрощения расчета оценки качества транспортного обслуживания данные по грузовладельцам были агрегированы в единые средние показатели (см. приложения 1 и 2).

Исходные данные послужили информационной базой для проведения анализа и оценки взаимодействия транспортных компаний и оценки качества транспортного обслуживания, предоставляемого этими компаниями своим клиентам (грузовладельцам). Результаты анализа эффективности взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и

оценки качества обслуживания его грузовладельцев представлены в рамках таблицы 3.1.

Таблица 3.1 - Анализ эффективности взаимодействия и качества обслуживания грузовладельцев транспортной компанией
ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР»⁸⁵

Показатель	Период		
	2013 г	2014 г	2015 г
<i>Эффективность взаимодействия транспортных компаний (агрегированный показатель)</i>	1,61	1,47	1,17
эффективность исполнения обязательств транспортными компаниями в процессе обслуживания грузовладельца	1,08	1,00	0,89
затратоотдача, получаемая транспортными компаниями от организации обслуживания грузовладельцев	3,14	3,24	2,48
уровень стандартизации и унификации бизнес-процессов, используемых для организации транспортного обслуживания	1,83	1,38	1,18
динамика роста доходов, получаемых транспортными компаниями от организации обслуживания грузовладельцев	1,09	1,05	0,73
<i>Качество транспортного обслуживания, предоставляемого грузовладельцам (агрегированный показатель)</i>	2,66	2,41	2,17
эффекты использования транспортного обслуживания	2,48	2,51	2,54
надежность исполнения обязательств транспортными компаниями в процессе транспортного обслуживания грузовладельцев	4,88	3,76	2,85
Показатель	Период		
	2013 г	2014 г	2015 г
<i>Качество транспортного обслуживания, предоставляемого грузовладельцам (агрегированный показатель)</i>	2,66	2,41	2,17
изменение длительности времени доставки в рамках обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями	1,00	0,89	0,76
уровень затратоотдачи для грузовладельцев от уровня обслуживания, предоставляемого транспортными компаниями	4,14	4,04	4,04

⁸⁵ Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР»

Полученные в ходе расчетов аналитические и оценочные результаты позволяют сделать следующие основные выводы по эффективности взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и качества обслуживания им грузовладельцев:

- во-первых, очевидно, что эффективность взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» с иными участниками перевозочного процесса в рамках обслуживания грузовладельцев показывает неуклонное снижение на протяжении всего анализируемого периода. Это связано с тем, что в рамках взаимодействия снизилась эффективность исполнения данной компанией своих обязательств перед грузовладельцами, в том числе и по причине того, что не все бизнес-процессы транспортного обслуживания являются унифицированными. Кроме этого, следствием снижения эффективности взаимодействия является значительное увеличение фактической длительности времени доставки;

- во-вторых, качество транспортного обслуживания, предоставляемого данной транспортной компанией для грузовладельцев, также показывает тенденцию к снижению. Основные причины этому: снижение эффективности транспортного обслуживания для клиентов, снижение надёжности исполнения обязательств транспортной компанией. Эти причины также необходимо рассматривать как следствие того, что основные бизнес-процессы транспортного обслуживания не являются стандартизированными, и кроме этого увеличение срока доставки груза «от двери до двери» ведет и росту затрат на транспортное обслуживание, и к снижению уровня затратноотдачи грузовладельцев.

Помимо традиционного метода оценки эффективности повышения качества через снижение затрат транспортных организаций, в научной практике рассматривается метод прогнозирования роста спроса при повышении качества.

Если использовать методы экономико-математического прогнозирования, то можно рассчитать, что при отсутствии изменений во взаимодействии данной транспортной компании, эффективность такового взаимодействия покажет значительное снижение в ближайшие три года (рисунок 3.1).

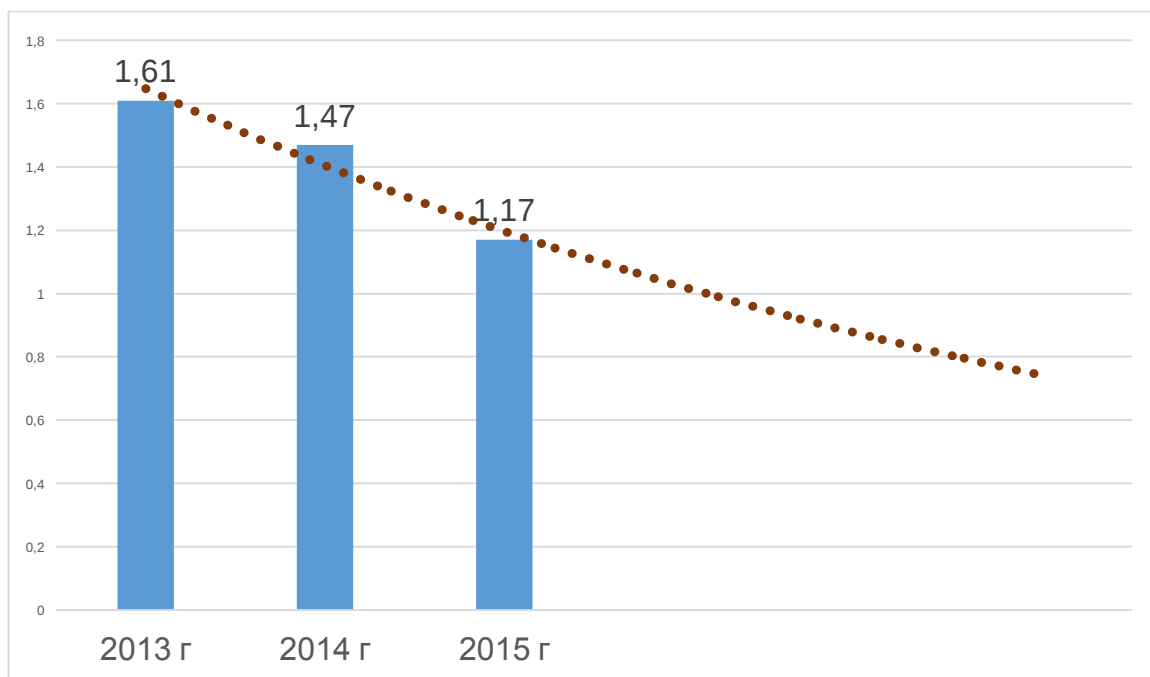


Рисунок 3.1 – Прогнозирование агрегированного показателя эффективности взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» на предстоящий трехлетний период⁸⁶

Соответственно, экстраполируя полученные прогнозные данные на динамику изменения агрегированного показателя качества транспортного обслуживания, предоставляемого компанией ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» грузовладельцам, можно отметить, что уровень качества обслуживания покажет более существенное снижение (рисунок 3.2).

⁸⁶ Составлено и рассчитано автором

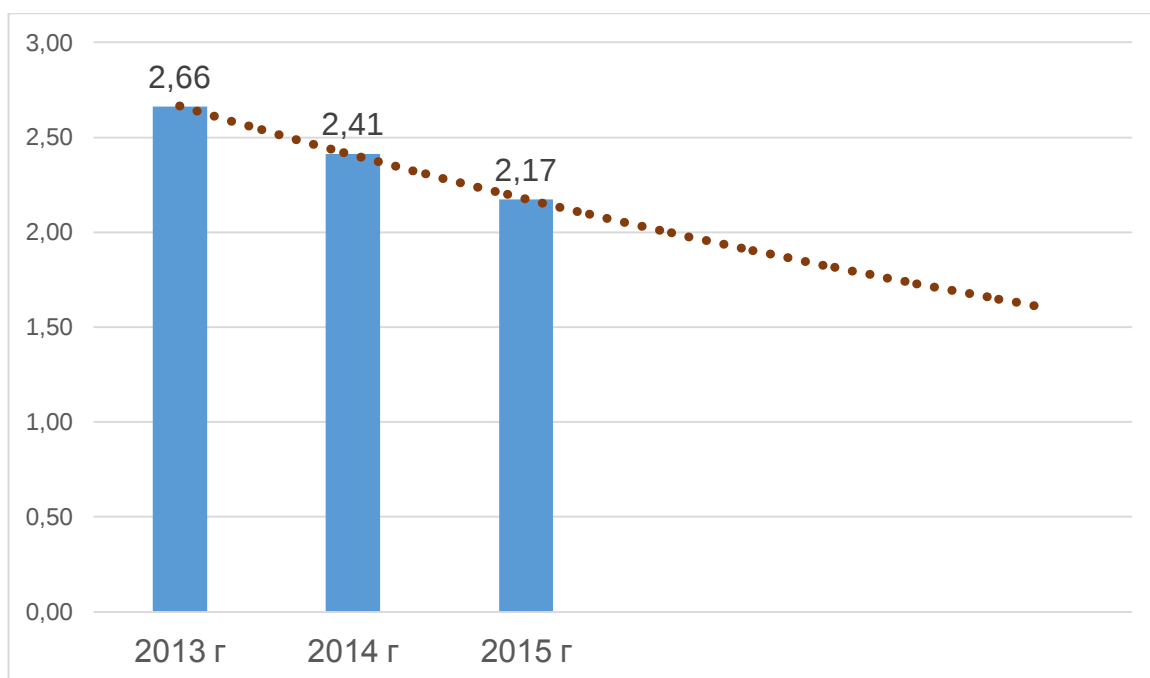


Рисунок 3.2 – Прогнозирование агрегированного показателя качества транспортного обслуживания компанией ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» грузовладельцев на предстоящий трехлетний период⁸⁷

В процессе изложения данного раздела исследования были обобщены и уточнены причины, негативно влияющие на эффективность взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» с иными компаниями и, соответственно, снижающие качество транспортного обслуживания грузовладельцев. Эти данные представлены ниже в рамках таблицы 3.2.

Как видно из представленных данных, основная проблематика снижения эффективности взаимодействия транспортных компаний может быть определена двумя ключевыми положениями: увеличение длительности срока доставки груза и рост числа не стандартизированных бизнес-процессов.

⁸⁷ Составлено и рассчитано автором

Таблица 3.2 - Основные причины снижения эффективности взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» с иными участниками транспортного альянса⁸⁸

Проблемы	Основные причины
Увеличение срока доставки груза	Снижение эффективности координации между компаниями за счет увеличения числа проводимых транзакций
	Использование территориально распределенной сети терминалов, грузообработка в которых не унифицирована и не имеет единого регламента
	Произвольное изменение иными компаниями грузовых единиц, сроков грузообработки и перевалки грузов в результате использования морально устаревшего оборудования и технологий
	Отсутствие регламентированной финансовой ответственности за изменение части нормируемых условий транспортировки грузов
Рост числа не-стандартизированных бизнес-процессов	Использование компаниями различного программного обеспечения, взаимная интеграция которого затруднена
	Отсутствие единого утвержденного организационно-экономического регламента в части операций расчета стоимости грузообработки и транспортировки грузов
	Отсутствие стандартизированного электронного документооборота вследствие конфликтов используемого компаниями программного обеспечения

Итак, очевидно, что ключевая проблема снижения эффективности взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» с иными операторами состоит в том, что отсутствует системная единообразная платформа для осуществления такого взаимодействия.

Далее необходимо аналогичным образом провести анализ эффективности взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ и дать оценку качества транспортного обслуживания, предоставляемого им грузовладельцам.

⁸⁸ Составлено автором по итогам выполненных расчетов на основе данных, полученных от ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР»

В таблице 3.3 представлены результаты анализа эффективности взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ и оценки качества транспортного обслуживания его грузовладельцев.

Таблица 3.3 - Анализ эффективности взаимодействия и качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ⁸⁹

Показатель	Период		
	2013 г	2014 г	2015 г
<i>Эффективность взаимодействия участниками транспортного альянса (агрегированный показатель)</i>	1,57	1,53	1,57
эффективность исполнения обязательств транспортными компаниями в процессе обслуживания грузовладельца	1,17	1,00	1,19
затратоотдача, получаемая транспортными компаниями от организации транспортного обслуживания грузовладельцев	3,92	4,04	4,21
уровень стандартизации и унификации бизнес-процессов, используемых для организации транспортного обслуживания	1,27	1,25	1,15
динамика роста доходов, получаемых транспортными компаниями от организации обслуживания грузовладельцев	1,04	1,08	1,06
<i>Качество транспортного обслуживания, предоставляемого грузовладельцам (агрегированный показатель)</i>	2,70	2,87	3,02
эффекты использования транспортного обслуживания	2,68	2,71	2,74
надежность исполнения обязательств транспортными компаниями в процессе обслуживания грузовладельцев	5,67	6,69	8,09
изменение длительности времени доставки в рамках обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями	1,13	1,13	1,06
уровень затратоотдачи для грузовладельцев от уровня обслуживания, предоставляемого транспортными компаниями	3,11	3,31	3,53

Полученные в ходе расчетов аналитические и оценочные результаты позволяют сделать следующие основные выводы по эффективности

⁸⁹ Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ГК ДВТГ

взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ и качества обслуживания ею грузовладельцев:

- во-первых, очевидно, что эффективность взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ на всем протяжении анализируемого периода имеет примерно равный агрегированный показатель с некоторым понижением в 2014 году. Этому способствует и рост эффективности исполнения обязательств, и уровень стандартизации бизнес-процессов, что влияет на стоимость оказания транспортных услуг и положительно сказывается на доходах транспортной компании ГК ДВТГ;

- во-вторых, за счет относительно высокой эффективности взаимодействия транспортной компании как с иными участниками транспортного альянса, так и грузовладельцами, качество транспортного обслуживания для последних также показывает неуклонный прирост. В частности, этому способствует и рост надежности исполнения компанией своих обязательств, сохранение нормируемой длительности срока доставки груза. Это, в свою очередь, позволяет грузовладельцам увеличивать собственные эффекты от использования транспортного обслуживания.

Таким образом, очевидно, что эффективность взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ показывает тенденцию к росту, что в свою очередь стимулирует рост качества транспортного обслуживания, предоставляемого грузовладельцам. Однако, если использовать экспоненциальное прогнозирование изменения эффективности взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ, то можно отметить, что в ближайшие три года агрегированный показатель практически не изменится (рисунок 3.3).

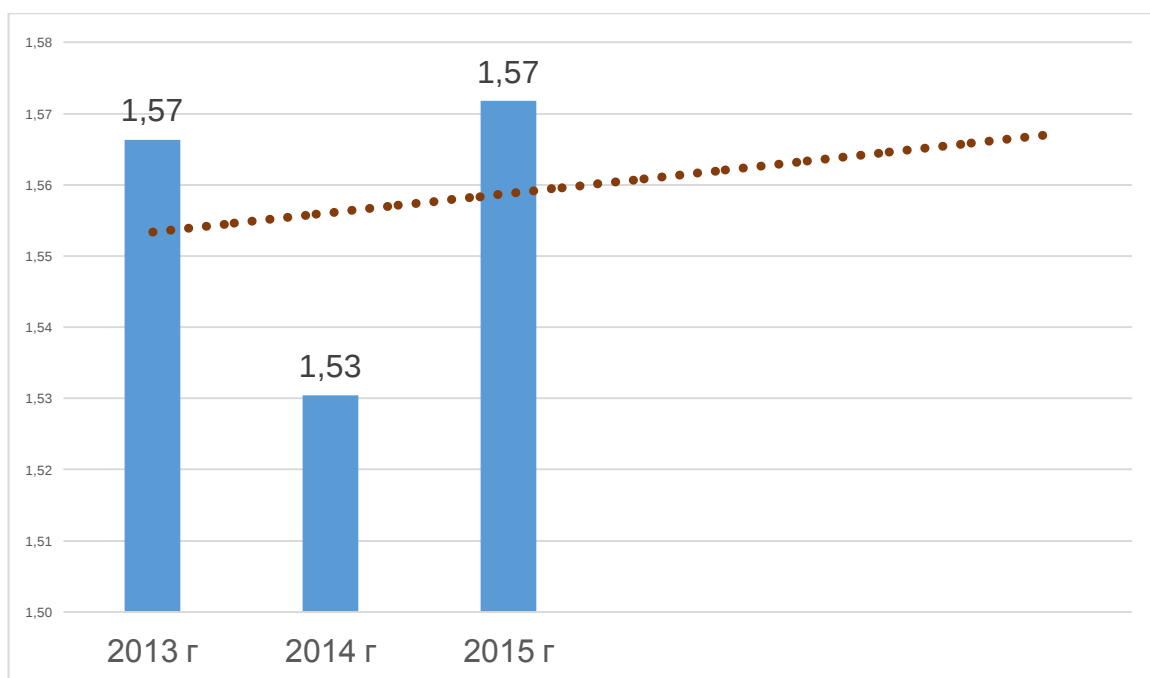


Рисунок 3.3 – Прогнозирование агрегированного показателя эффективности взаимодействия ГК ДВТГ на предстоящий трехлетний период⁹⁰

Это означает, что транспортная компания ГК ДВТГ сохранит достигнутый уровень эффективности взаимодействия с иными участниками транспортного альянса и своими грузовладельцами.

Соответственно, экстраполируя полученные прогнозные данные на динамику изменения агрегированного показателя качества транспортного сервиса, предоставляемого транспортной компанией ГК ДВТГ грузовладельцам, можно отметить, что уровень качества обслуживания покажет существенное увеличение (рисунок 3.3).

Согласно оценочной матрице, представленной в таблице 2.1 главы второй данного диссертационного исследования, такую ситуацию можно интерпретировать следующим образом: в данной ситуации, все ранее принятые и реализованные меры по совершенствованию эффективности взаимодействия между транспортными компаниями имеют длительный отложенный положительный эффект.

⁹⁰ Составлено и рассчитано автором

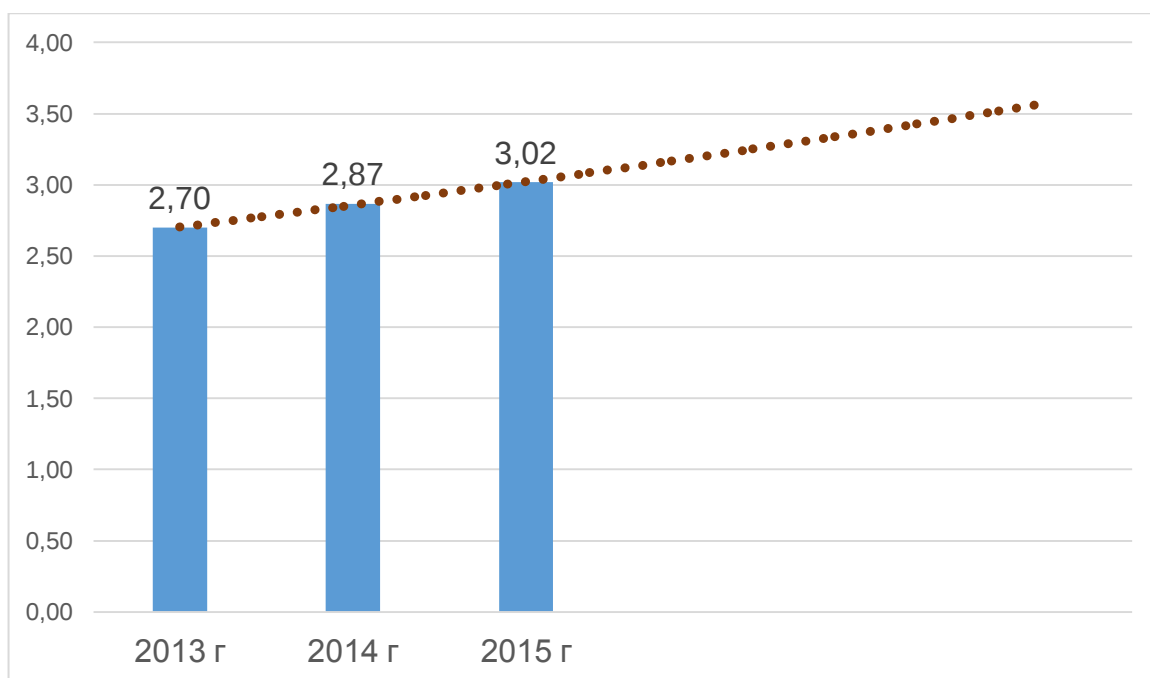


Рисунок 3.4 – Прогнозирование агрегированного показателя качества транспортного обслуживания транспортной компанией ГК ДВТГ грузовладельцев на предстоящий трехлетний период⁹¹

Но в то же время необходимо понимать, что интенсивность происходящих изменений на рынке транспортных услуг и, в том числе транспортного обслуживания, требует от любого участника транспортного альянса действий, направленных на повышение эффективности взаимодействия в целях обеспечения должного качества обслуживания грузовладельцев. Кроме этого, можно отметить, что агрегированный показатель эффективности взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ не характеризуется максимизацией (в частности, в 2013 году ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» имело более высокое значение агрегированного показателя эффективности взаимодействия). Следовательно, потенциал обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ нельзя признать в достаточной мере высоким.

Подводя итоги данного раздела и обобщая полученные оценочно-аналитические данные, необходимо отметить, что:

- эффективность взаимодействия транспортных компаний,

⁹¹ Составлено и рассчитано автором

проведенная на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ, в первом случае может оцениваться как недостаточная с тенденцией к снижению. Во втором случае – как достаточная, но с тенденцией к стагнации;

- снижение эффективности взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» обусловлено рядом причин, которые имеют закономерные следствия в виде увеличения длительности срока доставки груза и увеличения числа нестандартизированных бизнес-процессов, которые в свою очередь снижают качество транспортного обслуживания грузовладельцев;

- эффективность взаимодействия ГК ДВТГ характеризуется неизменяемым значением агрегированного показателя на всем протяжении анализируемого периода. Но качество транспортного обслуживания данной транспортной компанией своих грузовладельцев показывает положительную динамику;

- увеличение качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ является следствием того, что все ранее принятые и реализованные меры по совершенствованию эффективности взаимодействия между участниками транспортного альянса имеют длительный отложенный положительный эффект, но прогнозируемая стагнация эффективности взаимодействия ГК ДВТГ может привести к снижению уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

На основании вышесказанного можно заключить, что необходимо провести разработку системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев.

Этот аспект более подробно будет раскрыт в следующем разделе главы третьей представленного диссертационного исследования.

3.2. Разработка системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев

В предыдущем разделе нами было установлено, что эффективность взаимодействия транспортных компаний в рамках обслуживания грузовладельцев нельзя признать в достаточной мере высокой, соответственно уровень обслуживания, предоставляемый этими компаниями для грузовладельцев, не соответствует понятию и концепту «качество обслуживания». В рамках данного раздела необходимо разработать практикоориентированные решения, назначение которых состоит в повышении эффективности взаимодействия транспортными компаниями в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Существует некоторое множество методико-методологических и эмпирических подходов к повышению эффективности взаимодействия каких-либо хозяйствующих субъектов, экономических и некоммерческих контрагентов.

Так, например, В.Д. Богатырёв⁹², исследуя направления повышения эффективности взаимодействия хозяйствующих субъектов в промышленности, указывает, что для роста пропорциональных положительных эффектов необходимо внедрение особых механизмов, которые можно определить как «механизмы согласованного взаимодействия».

Данные механизмы предусматривают формирование иерархического центра и подчинённых ему активных элементов. Иерархический центр осуществляет координацию функционирования и развития элементов, задавая направления роста и стимулы их взаимодействия.

В сущности, предложения В.Д. Богатырёва можно рассматривать в аспекте создания иерархически упорядоченной системы, которая

⁹² Богатырев В.Д. Повышение эффективности управления промышленными комплексами путем разработки и внедрения механизмов согласованного взаимодействия // Управление большими системами: сборник трудов. – 2004. – № 8. – С. 88-105.

управляющую подсистему (иерархический центр) и управляемую подсистему (активные подчинённые элементы). Очевидно, что такой подход будет оптимальным при создании вертикально и горизонтально интегрированных бизнес-структур (холдингов, финансово-промышленных групп, сервисных многопрофильных компаний). Для совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев данный подход нельзя признать в полной мере реализуемым, поскольку каждый участник транспортного альянса представляет собой самостоятельный хозяйствующий субъект, имеющий собственные стратегические приоритеты и ориентиры развития.

В свою очередь, некоторыми транспортными экспертами, рассматривая отдельные инновационные аспекты транспортного обслуживания, указывается, что основой совершенствования взаимодействия транспортных компаний (как в интермодальных, так и в юнимодальных перевозках) должно стать построение единой информационной среды. Построение единой информационной среды, по мнению Г.В. Зубакова⁹³, позволяет быстро оценивать текущую ситуацию, принимать превентивные и упреждающие управленческие решения, которые служат успешному устранению проблематики перемещения грузов в рамках кооперационного взаимодействия транспортных посредников / транспортных компаний.

Действительно, стоит согласиться с тем, что формирование единого информационного пространства в рамках взаимодействия транспортных компаний обеспечивает снижение транзакционных издержек и способствует росту качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Но в то же время повышение эффективности взаимодействия транспортных компаний посредством формирования единого информационного пространства – это лишь одно из направлений совершенствования, поскольку нельзя сделать однозначный вывод о том, что исключительно информационный аспект

⁹³ Зубаков Г.В. Инновационные аспекты логистики внешнеэкономической деятельности. Идеология построения единой информационной среды // Транспортное дело России. – 2010. – № 1. – С. 85-89.

обеспечит требуемую эффективность взаимодействия, следовательно, и обеспечит рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев этими транспортными компаниями.

В трудах Л.Н. Дробышевской и Г.Л. Ларионовой⁹⁴ совершенствование взаимодействия хозяйствующих субъектов рассматривается с позиций создания многомерных межфирменных сетей, которые не только обеспечат рост эффективности взаимодействия этих субъектов для достижения поставленной цели (а нашем случае – это повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев), но и кроме этого межфирменные сети есть фактор повышения конкурентоспособности различных хозяйствующих субъектов, в том числе и осуществляющих свою деятельность на рынке транспортных услуг.

С такой концепцией можно в полной мере согласиться, поскольку выше мы уже упоминали, что качество транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями и как показатель конкурентоспособности последних. Но в то же время необходимо понимать, что многомерная межфирменная сеть представляет собой структурно упорядоченную совокупность взаимодействия элементов, а, следовательно, может рассматриваться как система, в которой взаимодействующие субъекты имеют пропорционально равные права в рамках взятых на себя кооперационных обязательств. Такой подход в целом согласуется с нашим пониманием сущности эффективности взаимодействия участников транспортного альянса в рамках обслуживания грузовладельцев.

Аналогичного с Л.Н. Дробышевской и Г.Л. Ларионовой мнения придерживается и Н.Н. Семёнов⁹⁵, который указывает, что эффективность взаимодействия любых хозяйствующих субъектов (следовательно, и транспортных компаний) необходимо рассматривать как следствие

⁹⁴ Дробышевская Л.Н., Ларионова И.Г. Развитие межфирменных сетей как вектор приращения конкурентоспособности предприятий // Экономика: теория и практика. – 2013. – № 4 (32). – С. 013-019.

⁹⁵ Семенов Н.Н. Повышение эффективности бизнес-связей // Российское предпринимательство. – 2007. – № 2. – С. 11-14.

рационального поведения кооперирующихся в рамках определенного делового цикла субъектов. При этом, рациональное поведение, которое позволяет получать необходимые положительные эффекты, имеет определённую направленность: наилучшее использование стратегического, экономического, инновационного, конкурентного потенциала взаимодействующих хозяйствующих субъектов для получения требуемого целевого результата. В нашем случае такой результат стоит рассматривать как рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Кроме этого Н.Н. Семенов указывает, что совершенствование взаимодействия хозяйствующих субъектов (а в том числе и транспортных компаний) для максимизации положительных эффектов целесообразно базировать на системной основе. Иными словами, совершенствование взаимодействия транспортных компаний должно касаться не только информационного и функционального компонента.

Но и как следует из полученных нами выше аналитических и оценочных данных, совершенствование взаимодействия транспортных компаний должно касаться организационного, экономического и инфраструктурного компонента.

Таким образом, на основании вышеперечисленных трудов российских ученых, а также с учетом зарубежных научных публикаций⁹⁶ по тематике повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев, нам представляется оптимальным разработать системные основы совершенствования взаимодействия указанных компаний с целью получения требуемого результата.

Также необходимо при построении указанной системы учитывать, что эта система должна характеризоваться динамичностью, т.е. способностью

⁹⁶ См., например: Transportation Efficiency // Working Document of the NPC Global Oil & Gas Study. – 2007. – Made Available July 18; Transport efficiency through logistics development policy study. – Mandaluyong City, Philippines: Asian Development Bank, 2012. – 68 p; Zamora A. I. Efficiency in International Transportation Service // Social Science Research Network [electronic resource] access mode http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2368428 free

изменяться во времени и быть в достаточной мере устойчивой к внешним факторам. И кроме этого, разрабатываемая система взаимодействия транспортных компаний должна быть в достаточной мере открытой для включения в нее новых субъектов, поскольку, как было показано выше, рынок транспортных услуг далек от своего насыщения и эволюционирует в контексте появления новых форм, способов и методов взаимодействия транспортных компаний между собой и с грузовладельцами.

Итак, выше нами были рассмотрены основные методологические аспекты построения системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев.

В практической плоскости данная система включает в себя использование многомерных и мультиагентных форм взаимодействия транспортных компаний. Для эффективного функционирования такого альянса нужна единая организационная основа (совокупность единообразных для всех кооперирующихся субъектов норм и правил ведения деятельности).

Для эффективного функционирования такого альянса нужна единая система взаимодействия (совокупность единообразных для всех кооперирующихся субъектов норм и правил ведения деятельности). Эта основа нормативно регламентирует в данном случае взаимодействие всей сети транспортных компаний, которые, в свою очередь, могут рассматриваться как компании первого, второго и последующих порядков. При этом общую координацию взаимодействия осуществляет системный интегратор, в задачи которого входит консолидация интересов всех участников сети в рамках достижения единой установленной цели системы.

С учетом вышесказанного система взаимодействия транспортных компаний имеет системный интегратор, объединяющий некоторую совокупность ключевых компонентов: инфраструктурный, организационный, экономический и клиентоориентированный компонент (см. рисунок 3.5).

Данная платформа характеризует координацию сетевого взаимодействия транспортных компаний и консолидацию их коммерческих (и/или некоммерческих) интересов.

Так, один из компонентов - экономический - влияет на формирование общего экономического пространства, в том числе единой модели тарифного ценообразования, создание пропорционального механизма финансовой ответственности интегратора и транспортных компаний. В целях повышения конкурентоспособности экономический компонент предусматривает для участников альянса ликвидацию барьеров свободного передвижения и доступа на транспортные рынки, сдерживание стоимости доставки грузов, сокращение сроков доставки и прочее.

В рамках каждого компонента определяется комплекс решений, обеспечивающих не только должный уровень координации взаимодействия системного интегратора и участников альянса, но и должный уровень качества обслуживания грузовладельцев.



Рисунок 3.5 – Система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев⁹⁷

⁹⁷ Разработано автором

Компоненты данной системы взаимодействия транспортных компаний целесообразно рассматривать в инфраструктурном, организационном, экономическом и клиентоориентированном контексте. В рамках каждого компонента определяется комплекс решений, обеспечивающих не только должный уровень координации взаимодействия системного интегратора и компаний, но и должный уровень качества транспортного обслуживания грузовладельцев:

- в рамках инфраструктурного компонента необходимо формирование территориально распределенной сети транспортных центров современной материально-технической базой для грузопереработки;
- в рамках организационного компонента необходимо формирование единообразного организационно-правового режима (технология взаимодействия участников перевозок и процесса при транспортном обслуживании);
- в рамках экономического компонента необходимо формирование общего экономического пространства (единая модель тарифного ценообразования, создание пропорционального механизма финансовой ответственности интегратора и транспортной компании);
- в рамках клиентоориентированного компонента необходимо формирование общего клиентоориентированного пространства с использованием современных информационных технологий (использование CRM-концепции, направленной на повышение качества обслуживания с точки зрения маркетинга, сбыта и наличия обратной связи

Итак, система эффективного взаимодействия транспортных компаний имеет системный интегратор, объединяющий некоторую совокупность ключевых компонент: инфраструктурный, организационный, экономический и клиентоориентированный компонент (см. рисунок 3.5).

Данная платформа предполагает выделение системного интегратора, который координирует сетевое взаимодействие транспортных компаний и консолидирует их коммерческие (и/или некоммерческие) интересы в рамках

достижения общей цели создания и функционирования системы, которая определяется как увеличение качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Выше нами была разработана система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Представленная выше разработка предполагает, что кроме этого необходима и методическую модель оценки эффективности функционирования данной системы взаимодействия и достижения ею целей создания. И здесь необходимо отметить, что существует некоторое множество подходов методического и практического плана, которые определяют специфику проведения такой оценки.

В частности, в трудах В.С. Городиского⁹⁸ показано, что эффективность взаимодействия хозяйствующих субъектов, которое осуществляется в целях обеспечения качества обслуживания контрагентов, с позиций системного подхода необходимо оценивать на основе концепции CRM (Customer Relationship Management – управление взаимоотношениями с клиентом). Общеизвестно, что данная концепция предполагает, что центр философии ведения бизнеса (в том числе и транспортного характера) является клиент, соответственно основные меры, направленные на повышение качества обслуживания можно рассматривать с точки зрения маркетинга, сбыта и наличия обратной связи. Концепцию CRM можно рассматривать как логическое развитие таких методологических концепций как SCM (Supply Chain Management – управление цепочками поставок), ECP (Efficient Customer Response – эффективное планирование для заказчика) и DRP (Distribution Resource Planning – планирование распределение ресурсов).

Иными словами, концепция CRM ориентирована на привлечение и удержание клиентов путем предоставления им высококачественного

⁹⁸ Городиский В.С. Проблемы оценки эффективности внедрения систем управления взаимодействием с клиентами в службе ВЭД промышленного предприятия // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями: Межвузовский сборник научных трудов. – 2010. – № 1-1. – С. 73-81.

клиенториентированного сервиса с использованием современных информационных технологий.

В то же время необходимо отметить, что в плане проведения непосредственной оценки эффективности взаимодействия хозяйствующих субъектов и качества обслуживания ими клиентов концепция CRM не обладает необходимым методическим аппаратом. Поэтому, мы будем считать безусловным, что эффективность взаимодействия интермодальных операторов служит единой кооперационной цели – увеличению качества транспортного обслуживания грузовладельцев. При этом достижение и требуемого уровня эффективности взаимодействия интермодальных операторов, и требуемого уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев возможно только при условии реализации клиенториентированной стратегии развития этими операторами.

В свою очередь, В.А. Морозов⁹⁹, основываясь на трудах Г.Б. Клейнера¹⁰⁰, А. Прайснера¹⁰¹, Х. Рамперсанда¹⁰², указывает, что существует некоторая совокупность показателей, характеризующих совместимость социально-экономических систем (в том числе и социально-экономических систем, которые являются хозяйствующими субъектами реального сектора экономики). Соответственно, чем выше совместимость социально-экономических систем (в том числе и хозяйствующих субъектов), тем выше эффективность их взаимодействия, которая в отдельных случаях представляет собой синергетический эффект¹⁰³.

Применительно к исследуемой нами тематике, можно считать безусловным, что эффективность взаимодействия транспортных компаний должна характеризоваться наличием синергетического эффекта, который

⁹⁹ См., например: Морозов В.А. Совместимость социально-экономических систем (основы теории совместимости). – М.: Экономика, 2013.

¹⁰⁰ См., например: Клейнер Б.Г. Стратегия предприятия. – М.: Дело, 2008.

¹⁰¹ См., например: Прайснер А. Сбалансированная система показателей в маркетинге и сбыте. – М.: Издательский дом "Гребенников", 2009

¹⁰² См., например: Рамперсанд Х. Универсальная система показателей6 как достигать результатов, сохраняя ценность. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.

¹⁰³ Морозов В.А. Совместимые показатели в экономике взаимодействия // Креативная экономика. – 2014. № 10 (94). – С. 42-51.

будет стимулировать рост качества обслуживания грузовладельцев. Поэтому, принимая во внимание концепцию В.А. Морозова, хотелось бы отметить, что разработанная нами выше система, направленная на повышение эффективности взаимодействия транспортных компаний, в том числе базируется на понимании совместимости их действительности, и кроме этого использует инструменты для обеспечения роста совместимости. В частности, это инструменты унификации, стандартизации и единообразной регламентации не только взаимодействия внутри кооперирующейся совокупности транспортных компаний, но и их взаимоотношений с грузовладельцами. В то же время концепция оценки совместимости и эффективности взаимодействия тех или иных субъектов, предложенная В.А. Морозовым, в большей степени ориентирована на исследование больших социально-экономических систем, поскольку содержит не только финансово-экономические и экономико-технологические, но и социально-политические показатели.

В трудах авторского коллектива в составе Корневского Н.А., Бурмака А.А., Стародубцевой Л.В., Горбатенко С.А.¹⁰⁴ указано, что оценивать и эффективность взаимодействия участников интермодальных (или юнимодальных) перевозок, а также оценивать качество транспортных услуг, предоставляемых грузовладельцам, необходимо с использованием гибридных оценочных моделей. В такие модели интегрированы методы экономико-математического и сравнительного моделирования, что способствует повышению достоверности прогнозов относительно вероятных результатов реализации клиенториентированной стратегии.

По нашему мнению, такой подход логически верный, но в то же время необходимо понимать, что любой прогноз может утратить свою актуальность на фоне появления новых условий и обстоятельств (в частности, например, при смене нормативно-законодательного регулирования деятельности

¹⁰⁴ Корневский Н.А., Бурмака А.А., Стародубцева Л.В., Горбатенко С.А. Оценка эргономичности транспортных средств на основе нечетких гибридных моделей // Биотехносфера. – 2012. № 1 (19). – С. 50-54.

транспортных компаний в целом или транспортными компаниями в частности). Также хотелось бы отметить, что взаимодействие транспортных компаний представляет собой на практике мультиагентную сеть¹⁰⁵, в которой у каждого субъекта собственные цели кооперирования с другими субъектами (мы рассматриваем эти цели как максимизацию каких-либо выгод). Но конечная цель функционирования и развития всей сети заключается в стимулировании роста качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Следовательно, необходимо выделить совокупностью ключевых показателей эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, которые будут в достаточной мере достоверно отражать достижение целей повышения качества обслуживания грузовладельцев. При этом оптимальным будет использование не нормативного подхода установления целевых ориентиров достигаемого уровня качества (четкое и конкретное установление цели), но индикативного подхода (границы допустимого минимума и достигаемого максимума цели).

Нами предлагается следующий методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев. Данный подход основывается на использовании минимаксного целевого подхода и предполагает, что каждый компонент, образующий платформу взаимодействия указанных компаний, должен иметь свой ключевой показатель эффективности. Учитывая, что платформу в системе взаимодействия образуют четыре компонента мы считаем оптимальным выделять и четыре ключевых показателя эффективности с установлением минимума и максимума цели качества транспортного обслуживания грузовладельцев (см. таблицу 3.4).

¹⁰⁵ См., например: Сай В.М., Громов И.Д. Об организации взаимодействия хозяйствующих субъектов в сетях с разделенными интересами (на примере компании ОАО "РЖД") // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. – 2012. № 3. – С. 83-94.

Таблица 3.4 - Методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний
в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев¹⁰⁶

Компонент	Методика расчета		Целевые значения качества обслуживания	
			Minimum	Maximum
Инфраструктурный компонент: результативность перевозочного процесса	$IFC = \frac{MCA}{MCF}$	<i>MCA</i> и <i>MCF</i> – соответственно допустимая и фактическое время доставки груза «от двери до двери» (сут.)	Не выше нормируемого допустимого значения	В пределах оптимального значения
Клиентоориентированный компонент: поступление рекламаций по качеству обслуживания, полученных от грузовладельцев	$OC = \frac{R}{\sum UM}$	<i>R</i> – сумма рекламаций, полученных от грузовладельцев (руб.) <i>ΣUM</i> – суммарная стоимость выполненных заявок по перевозке(руб.)	Не более 10% от общего числа грузовладельцев	Не выше 5% от общего числа грузовладельцев
Экономический компонент: стоимость транспортного обслуживания грузовладельцев	$EC = \frac{\sum ET_{n-1}}{\sum ET_n}$	<i>ΣET_n</i> и <i>ΣET_{n-1}</i> – суммарные транзакционные издержки текущего и предыдущего периода (руб.)	На уровне согласованного тарифа одной грузовой единицы	Планомерное понижение тарифа на перевозку грузов
Организационный компонент: оптимизация ошибок в документообороте и информационном сопровождении грузов	$INC = \frac{\sum Er}{\sum UM}$	<i>Er</i> – количество нарушений технологии перевозочного процесса обслуживания; <i>ΣUM</i> – суммарное количество выполненных заявок по перевозке груза (единицы)	Не более 10% от общего количества грузовых единиц	Не выше 5% от общего количества грузовых единиц

¹⁰⁶ Разработано автором

Для расчета уровня достижения цели качества транспортного обслуживания грузовладельцев предлагается использовать следующую формулу¹⁰⁷:

$$CQ = (P_i - P_{min}) \div (P_{max} - P_{min}) \quad (3.1)$$

Где:

CQ – уровень достижения целевого результата, характеризующего качество транспортного обслуживания грузовладельцев;

P_i – текущее значение i -го ключевого показателя эффективности, определяющего качество транспортного обслуживания грузовладельцев;

P_{max} и P_{min} – соответственно, максимально возможное и минимально допустимое значение i -го ключевого показателя эффективности.

Значение уровня достижения целевого результата, характеризующего качество транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями может варьировать в диапазоне (в норме) от минимального отрицательного до максимального положительного значения. При этом достижение максимально возможного целевого уровня характеризуется нулевым значением.

И, согласно логике представленной формулы, движение показателя в сторону минимально допустимого целевого уровня, характеризуется отрицательным значением. Соответственно выход за максимально установленный целевой уровень всегда характеризуется любым положительным значением, а выход за минимально допустимый уровень – любым отрицательным числом. Следовательно, рост значения уровня достижения целевого результата, характеризующего качество транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями, будет стремиться к единице.

¹⁰⁷ Адаптировано автором на основе источника: Киперман Г.Я. Экономика предприятия. – М.: Издательство "Юрист", 2001.

Таким образом, полученное численное фактическое значение того или иного ключевого показателя эффективности позволяет оперативно оценивать отклонение текущего уровня от установленного целевого показателя, характеризующего качество обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями. Это, в свою очередь, дает возможность выявлять наличие скрытых проблем во взаимодействии указанных компаний и принимать / реализовывать необходимые решения для того, чтобы обеспечить сохранение не только эффективности этого взаимодействия, но и качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе клиенториентированной стратегии.

Итак, выше нами был разработан методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания и кроме этого была предложена модель оценки эффективности такого взаимодействия с учетом достижения целей указанного обслуживания. Выше мы уже упоминали, что качество обслуживания грузовладельцев в рамках взаимодействия транспортных компаний основывается на реализации клиенториентированной стратегии. Данная стратегия не является функциональной по своей сущности. Клиенториентированную стратегию необходимо рассматривать как стратегию развития участников транспортного альянса на рынке деятельности. Иными словами, клиенториентированная стратегия – это стратегия, которая предполагает, что каждая транспортная компания заинтересована в повышении эффективности внутрисетевого взаимодействия для достижения целевых ориентиров качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Далее необходимо интегрировать представленные выше решения по обеспечению эффективности взаимодействия транспортных компаний (в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев) в реализуемую ими стратегию развития и обосновать целесообразность представленных решений.

3.3. Интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний и оценка потенциальной эффективности решений

Проведенное выше исследование позволило выявить основные закономерности и связи между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и качеством обслуживания грузовладельцев. Полученные аналитические и методико-методологические данные позволяют нам с уверенностью утверждать наличие прямой и зависимости связи между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и качеством их транспортного обслуживания грузовладельцев. Мы можем говорить о том, что качество транспортного обслуживания грузовладельцев прямо пропорционально высокой эффективности взаимодействия транспортных компаний и обратно пропорционально низкой эффективности этого взаимодействия.

В данном разделе исследования необходимо представить решения по интеграции системы взаимодействия участников транспортного альянса в стратегию их развития, которая, безусловно, должна характеризоваться клиенториентированностью, а также обосновать целесообразность предложенных решений на основе модели оценки эффективности взаимодействия указанных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Также необходимо напомнить, что согласно полученным аналитическим и оценочным данным, эффективность взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» характеризуется понижательным трендом, что влияет и на снижение уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев. В свою очередь эффективность взаимодействия ГК ДВТГ характеризуется определенным постоянным показателем в течение последних трех лет, но при этом качество транспортного обслуживания грузовладельцев показывает тенденцию прироста.

Кроме этого важно учитывать, что ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» является одним из крупнейших транспортных компаний на рынке интермодальных перевозок. Соответственно можно предположить, что определенное понижение эффективности связано с тем, что потенциал стратегически устойчивого роста в избранном направлении деятельности данной компанией уже исчерпан. Следовательно, транспортная компания ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» нуждается в некоторой диверсификации используемой бизнес-модели.

В свою очередь ГК ДВТГ является ведущей региональной компанией в области оказания комплексных транспортных услуг и обладает определенным потенциалом стратегически устойчивого роста и развития, который необходимо использовать в настоящее время в целях повышения эффективности взаимодействия и потенцировании роста качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Эта необходимость обусловлена тем, что без внесения необходимых изменений в сферу взаимодействия данной транспортной компании с иными участниками альянса, а также с грузовладельцами, качество транспортного обслуживания последних начнет стагнировать и может показать отрицательный тренд после исчерпания накопленного потенциала.

На основе вышесказанного нами были разработаны меры, которые необходимо интегрировать в стратегию развития исследуемых транспортных компаний. По нашему мнению, всю совокупность мер, которые представляют собой системные решения, направленные на повышение эффективности взаимодействия транспортных компаний, можно классифицировать в две основные группы: меры организационного характера и меры кооперационного характера. В рамках каждой группы мер предусматриваются решения инфраструктурной, организационно-экономической или клиентоориентированной направленности. При этом совокупность мер кооперационного характера будет одинакова и для той, и для другой транспортной компании (рисунок 3.6).



Рисунок 3.6 – Систематизация мер по интеграции системы взаимодействия транспортных компаний в стратегию их развития в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев¹⁰⁸

¹⁰⁸ Разработано автором

Как видно из представленного рисунка, для каждой транспортной компании предлагается реализация клиенториентированной стратегии развития в качестве системного интегратора. Такое предложение было сформулировано исходя из способностей каждого участника транспортного альянса и идентификации у него наличия потенциала роста и развития. При этом если деятельность ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» может быть оптимизирована за счет краткосрочных и среднесрочных мер, то оптимизация деятельности ГК ДВТГ предполагает среднесрочный и долгосрочный характер решений.

Итак, меры организационного контекста, направленные на совершенствование взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» можно структурировать следующим образом:

- модернизация терминалов, используемого оборудования, транспортно-контейнерного парка;
- разработка стандартизированных транспортных карт;
- унификация нормативов грузообработки и транспортировки на основе стандартизированных карт.

Очевидно, что перечень мер направлен на восполнение потенциала роста ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» с формированием новых качеств развития. Следует понимать, что реализация перечисленных мер требует дополнительного инвестирования. И здесь инвестиции могут быть получены от иных транспортных компаний, деятельность которых будет осуществляться на кооперационной пропорциональной основе в рамках сети, системным интегратором которой является исследуемый оператор ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР».

Далее согласно рисунку 3.6, меры, направленные на совершенствование взаимодействия транспортной компании ГК ДВТГ, можно структурировать следующим образом:

- реформирование бизнес-модели и модернизация инфраструктурного обеспечения;

- формирование условий для последующего расширения бизнес-модели;
- выработка стандартизированных транспортных карт и унификация нормативов грузообработки и транспортировки.

Данные меры характеризуются тем, что период их реализации варьирует от среднесрочного до долгосрочного, поскольку предложено реформирование бизнес-модели транспортной компании ГК ДВТГ. Здесь необходимо понимать, что реформирование бизнес-модели включает не только организационно-инфраструктурное и клиентоориентированное расширение, но и расширение экономических границ путем горизонтальной (наиболее оптимально) или вертикальной (менее оптимально) интеграции. Предпочтение горизонтальной интеграции основано на том, что данный вид интеграции не увеличивает уровень бюрократизации бизнеса, способствует наиболее быстрой обработке информации и, соответственно, лучшим образом оптимизирует взаимодействие системного интегратора внутри собственной бизнес-модели, а также с иными компаниями, входящими в сеть. Кроме этого, горизонтальная интеграция способствует росту качества обратной связи транспортной компании и грузовладельцев в рамках транспортного обслуживания последних.

Кроме этого, в рамках совершенствования взаимодействия ГК ДВТГ необходимо создавать условия для последующего расширения бизнес-модели, поскольку первоначально ГК ДВТГ будет действовать как системный интегратор регионального уровня, а в дальнейшем – как системный интегратор федерального уровня.

При этом и ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», и ГК ДВТГ (которые будут осуществлять экономическую деятельность как системные интеграторы) должны в рамках формирования и новой организации внутреннего пространства создать технологическую основу будущего взаимодействия.

Это, в первую очередь, означает необходимость выработки стандартизированных транспортных карт, а также унификацию нормативов

грузооборота и транспортировки грузовых единиц. Оптимально создавать транспортные карты как интерактивные, в свою очередь нормативы работы терминалов, перевозчиков и прочих субъектов с грузовыми единицами должны быть рационально обоснованы. Рациональное обоснование должно основываться на понимании допустимого максимума в части длительности, качества и сохранности грузообработки и требуемого минимума временных затрат на обслуживание грузовых единиц. Такой подход позволит создать приемлемые для всех компаний условия эффективного взаимодействия, что будет объективно способствовать росту качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Переходя к кооперационному контексту совершенствования взаимодействия транспортных компаний с точки зрения заявленных целей, необходимо отметить, что данный контекст можно структурировать с позиции следующих основных мер:

- формирование межфирменной сети на основе использования системного интегратора;
- разработка единого регламента взаимодействия в рамках сети;
- обновление и модернизация интегрируемого программного обеспечения;
- создание единого информационного портала по контролю сквозного документооборота;
- разработка сетевой модели тарифного ценообразования;
- создание сетевой политики пропорциональной политики ответственности компании перед грузовладельцами.

Меры, которые касаются кооперационного контекста, должны разрабатываться в рамках консолидации мнений всех участников сети, в которой системным интегратором является тот или иной участник транспортного альянса.

Кроме этого, к разработке мер могут быть привлечены ключевые грузовладельцы, формирующие основную часть экономического оборота транспортных компаний.

Таким образом, резюмируя вышесказанное, необходимо отметить, что интеграция решений по совершенствованию взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев, представляет собой совокупность мер организационного и кооперационного контекста, ориентированных на формирование адаптивного и единообразного организационно-экономического, инфраструктурного клиентоориентированного пространства.

Данное пространство не только кооперирует интересы взаимодействия транспортных компаний, но и потенцирует рост положительных эффектов (которые в отдельных случаях могут характеризоваться синергией), что обеспечивает требуемый уровень качества транспортного обслуживания грузовладельцев, и, соответственно, способствует развитию рынка интермодальных перевозок. Переход транспортных компаний в статус системного интегратора не означает отказ от реализации существующих направлений бизнеса, но открывает новые возможности для освоения потенциала роста и развития, накопленного данными участниками транспортного альянса.

Далее необходимо рассмотреть эффективность предложенных выше решений и обосновать их целесообразность на основе методического подхода к оценке, разработанного в разделе 3.2 главы третьей представленного диссертационного исследования. Необходимо отметить, что предложенные выше решения были внесены в стратегию развития исследуемых транспортных компаний, мониторинг реализации мер совершенствования проводился в течение первого полугодия 2016 года. Исходные данные мониторинга представлены в приложениях 3 и 4 к данной диссертационной работе.

Ниже в таблице 3.5 представлены результаты мониторинга эффективности интеграции системы взаимодействия транспортной компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и уровня качества обслуживания грузовладельцев.

Таблица 3.5 - Оценка эффективности интеграции системы взаимодействия в стратегию развития ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР»¹⁰⁹

Показатель	Период		Изменение	
	II п/г 2015 г	I п/г 2016 г	(+,-)	оценка
Эффективность по инфраструктурному компоненту взаимодействия	0,76	1,06	0,30	положительная
Эффективность по организационному компоненту взаимодействия	0,16	0,09	-0,07	положительная
Эффективность по экономическому компоненту взаимодействия	0,94	1,09	0,16	положительная
Эффективность по клиентоориентированному компоненту взаимодействия	0,15	0,09	-0,06	положительная

Представленные данные показывают, что интеграция системы взаимодействия в стратегию развития ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» может быть охарактеризована как результативная с приращением необходимых положительных эффектов. В частности, необходимо обратить внимание на оптимизацию срока доставки, снижение уровня полученных рекламаций, что свидетельствует о достаточном качестве операций по грузообработке и транспортировке грузовых единиц. Кроме этого у транспортной компании снижается уровень транзакционных издержек и также снижается уровень ошибок в документообороте и информационном сопровождении.

Кроме этого, необходимо обратить внимание на то, что качество транспортного обслуживания грузовладельцев транспортной компанией

¹⁰⁹ Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР»

ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» имеет тенденцию к росту. Сравнение целевых показателей качества до и после интеграции системы взаимодействия стратегию развития данного участника транспортного альянса представлено в рамках таблицы 3.6.

Таблица 3.6 - Сравнительный анализ качества транспортного обслуживания грузовладельцев ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» до и после интеграции системы взаимодействия в стратегию развития¹¹⁰

Показатель	Ед. изм.	За II п/г 2015 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	21	16	15,5	-11,0
Клиентоориентированный компонент	к-т	0,16	0,1	0,05	-2,2
Экономический компонент	тыс. руб.	1592,6	1350	1313	-7,6
Организационный компонент	ед.	0,15	0,1	0,05	-2,1
Показатель	Ед. изм.	За I п/г 2016 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	18	21	18,5	0,2
Клиентоориентированный компонент	к-т	0,09	0,1	0,05	-0,8
Экономический компонент	тыс. руб.	1700,5	1701	1694	-0,9
Организационный компонент	ед.	0,09	0,1	0,05	-0,9

Представленный расчет показывает, что в течение второго полугодия 2015 года минимаксное отклонение достигнутого уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» характеризуется отрицательными значениями, превышающими единицу.

С точки зрения предложенного выше методического подхода оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний это может рассматриваться как понижение качества обслуживания грузовладельцев. В то время как в первом полугодии 2016 года значения показателей,

¹¹⁰ Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ПАО "ТРАНСКОНТЕЙНЕР"

характеризующих специфику обслуживания грузовладельцев ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», можно рассматривать в контексте роста качества (минимаксное отклонение варьирует от минус единицы до нуля, что соответствует оптимальному уровню качества обслуживания грузовладельцев). Так, на рубеже 2015-2016 гг. отмечается существенный рост значения экономического компонента, что влечет за собой тенденцию к изменению общей ситуации в разрезе качества обслуживания грузовладельцев.

Таким образом, очевидно, что реализация решений, направленных на повышение эффективности взаимодействия в рамках деятельности ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», характеризуется достижением цели повышения эффективности транспортного обслуживания грузовладельцев.

Далее аналогичным образом представлены результаты мониторинга эффективности интеграции системы взаимодействия ГК ДВТГ и уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев (таблица 3.7).

Таблица 3.7 - Оценка эффективности интеграции системы взаимодействия в стратегию развития ГК ДВТГ¹¹¹

Показатель	Период		Изменение	
	II п/г 2015 г	I п/г 2016 г	(+,-)	оценка
Эффективность по инфраструктурному компоненту взаимодействия	1,18	1,12	-0,06	нейтральная
Эффективность по организационному компоненту взаимодействия	0,12	0,08	-0,04	положительная
Эффективность по экономическому компоненту взаимодействия	0,96	1,09	0,14	положительная
Эффективность по клиентоориентированному компоненту взаимодействия	0,11	0,09	-0,02	положительная

¹¹¹ Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ГК ДВТГ

Согласно полученным данным, три из четырех показателей эффективности взаимодействия в контексте деятельности транспортной компании ГК ДВТГ, можно оценивать положительно. Это означает, что у данного участника альянса снижается уровень получаемых рекламаций, снижается уровень транзакционных издержек и снижается уровень информационных ошибок сопровождения. Один из показателей можно оценивать как нейтральный.

Повышение эффективности взаимодействия ГК ДВТГ объективным образом стимулирует и рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Сравнительный анализ качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ до и после интеграции системы взаимодействия в стратегию развития представлен в таблице 3.8.

Таблица 3.8 - Сравнительный анализ качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ до и после интеграции¹¹²

Показатель	Ед. изм.	За II п/г 2015 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	17	20	17	0,0
Клиентоориентированный компонент	к-т	0,12	0,1	0,05	-1,4
Экономический компонент	тыс. руб.	1911,4	1790	1350	-1,3
Организационный компонент	ед.	0,11	0,1	0,05	-1,1
Показатель	Ед. изм.	За I п/г 2016 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	17	20	17	0,0
Клиентоориентированный компонент	к-т	0,08	0,1	0,05	-0,6
Экономический компонент	тыс. руб.	1811,4	1850	1610	-0,8
Организационный компонент	ед.	0,09	0,1	0,05	-0,7

¹¹² Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ГК ДВТГ

Стоит отметить, что показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ в достаточной мере приемлемые и во втором полугодии 2015 года (это соответствует выводам, полученным в рамках раздела 3.1), и в первом полугодии 2016 года. Но очевидно, что имеет место быть оптимизация и определенный прирост показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ.

Таким образом, можно заключить, что интеграция системы взаимодействия в стратегию развития ГК ДВТГ также характеризуется ростом эффективности, и планомерным повышением качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

На основании вышесказанного, и подводя итоги данного раздела, можно заключить, что разработка и интеграция системы взаимодействия транспортных компаний в стратегию их развития характеризуется эффективностью и достижением требуемой цели (увеличением уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев).

Следовательно, предложенные в рамках данной диссертационной работы решения в области методов повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний обладают научной обоснованностью и требуемой практической эффективностью, что выражается через доказанный рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Выводы по главе:

1. Эффективность взаимодействия транспортных компаний, проведенная на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ, в первом случае может оцениваться как недостаточная с тенденцией к снижению. Во втором случае – как достаточная, но с тенденцией к стагнации;
2. Обоснована система эффективного взаимодействия транспортных компаний, которая базируется на определении схемы взаимодействия стратегического альянса, включающая четыре ключевых компонента с выделением системного интегратора, который координирует сетевое взаимодействие транспортных компаний и консолидирует их интересы в рамках достижения общей цели повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.
3. Разработана система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Система взаимодействия транспортных компаний представляет собой определенным образом упорядоченную совокупность элементов, которая базируется с использованием минимаксного целевого метода, где каждый компонент, образующий платформу взаимодействия участников транспортного процесса, должен иметь свой ключевой показатель эффективности.
4. Проведена интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний, которые являются объектом исследования в данной работе (ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ). Для каждой компании предлагается реализация клиенториентированной стратегии развития в качестве системного интегратора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогам изложения представленного диссертационного исследования необходимо обобщить и структурировать выводы, полученные в ходе изложения данной работы.

В рамках главы первой были исследованы и систематизированы теоретические основы обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями. По итогам изложения первой главы диссертационной работы получены следующие основные выводы и определения:

- показано, что обеспечение качества транспортного обслуживания грузовладельцев должно основываться на ключевых принципах, описанных в стандартах серии ISO 9000:2005 и серии ISO 9004:2009. Концепт качества должен составлять основу организации деятельности транспортных компаний, такой подход гарантирует не только стабильность спроса на транспортное обслуживание со стороны грузовладельцев, но и позволяет выстраивать долгосрочные партнерские отношения с суб-перевозчиками, которые в свою очередь также могут осуществлять свою деятельность в статусе участников транспортного альянса;

- уточнено, что в организационно-экономическом плане понятие «транспортное обслуживание» необходимо рассматривать как самостоятельный вид (направление) деятельности, в том числе осуществляемое сторонними организациями в интересах определенного юридического лица на условиях коммерческого контракта, договора подряда. С практической точки зрения транспортное обслуживание представляет собой целенаправленный процесс, инициированный грузовладельцем, связанный с перемещением некоторой совокупности материальных грузов посредством привлечения определенного вида транспортного средства или при необходимости – некоторым числом последовательно сменяемых транспортных средств;

- обосновано, что транспортное обслуживание грузов транспортными компаниями можно рассматривать как особый вид межфирменной транспортной кооперации, в рамках которой компания принимает на себя обязательства: по комплектации грузовых единиц (грузоподготовке); по составлению оптимального маршрута движения груза; по привлечению суб-перевозчиков; по ведению взаиморасчетов и взаимодействию со всеми контрагентами в процессе движения грузов в пункт назначения. Транспортная компания, предоставляющая услуги по интермодальным перевозкам, есть центральное связующее звено – исполнитель бизнес-процесса в функционале грузовладельца;

- показано, что слабая заинтересованность внутреннего рынка в использовании интермодальных перевозок заставляет изыскивать дополнительные направления развития этого вида транспортного бизнеса. Основной потенциал роста качества транспортного обслуживания грузовладельцев лежит в сфере повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний. Взаимодействие транспортных компаний должно быть построено на пяти ключевых подходах, комплексно описывающих организационную и экономическую специфику этого взаимодействия. Использование данных подходов с одной стороны нацелено на оптимизацию деятельности каждого отдельно взятого участника перевозочного процесса. Но с другой стороны совместное использование данных подходов позволяет максимизировать положительные эффекты от взаимодействия транспортных компаний, которые в том числе будут выражаться в увеличении качества обслуживания грузовладельцев.

В главе второй раскрыты, изложены и дополнены методико-методологические аспекты обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе эффективного взаимодействия транспортных компаний. По итогам изложения второй главы диссертационной работы получены следующие основные выводы и определения:

- предложена система индикаторов качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний, которая имеет модифицированный вид. Разработанная система позволяет не только оценивать предоставляемый транспортными компаниями уровень обслуживания для грузовладельцев, но и оценивать влияние на уровень обслуживания эффективности взаимодействия самих компаний в процессе транспортного обслуживания контрагентов. Ключевое отличие данной методики состоит в том, что все оценочные показатели (индикаторы) представляют собой коэффициентные отношения двух и более важнейших параметров в контексте исследования качества транспортного обслуживания грузовладельцев, что позволяет проводить динамическую оценку и выявлять ключевые причины снижения качества обслуживания в результате неэффективности взаимодействия транспортных компаний;

- проведена систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортных компаний за счет совершенствования взаимодействия последних. В качестве методической основы предложено использовать специальный алгоритм. Под алгоритмом обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев мы предлагаем понимать упорядоченную конечную совокупность действий, рассматриваемых в аспекте повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний с организационной и экономической точки зрения. Реализация экономического направления совершенствования способствует росту качества транспортного обслуживания грузовладельцев, а также стимулирует транспортные компании на поиск новых адаптивных и многомерных форм взаимодействия, основанных на наукоемких технологиях. Это в свою очередь позволяет повышать уровень клиентской лояльности грузовладельцев, т.е. позволяет удовлетворять их потребности в качественной организации транспортного обслуживания;

- изложена усовершенствованная схема процессов взаимодействия транспортных компаний в рамках транспортного обслуживания грузовладельцев. Данная схема предполагает, что транспортная компания рассматривается как интегрирующая структура, в рамках которой аккумулируются необходимые ресурсы, методы и способы организации, связанные с выработкой современных высокотехнологичных решений, направленные на формирование наиболее оптимальных цепей поставок, ориентированных на максимизацию качества обслуживания контрагентов и повышение эффективности деятельности как самой интегрирующей структуры, так и подчиненных ей локальных компаний, включенных в провайдинг транспортного потока (грузопотока);

В рамках третьей главы была проведена разработка системы взаимодействия интермодальных операторов в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев с использованием практических примеров. По итогам изложения третьей главы диссертационной работы получены следующие основные выводы и определения:

- Эффективность взаимодействия транспортных компаний, проведенная на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ, в первом случае может оцениваться как недостаточная с тенденцией к снижению. Во втором случае – как достаточная, но с тенденцией к стагнации. снижение эффективности взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» обусловлено рядом причин, которые имеют закономерные следствия в виде увеличения длительности срока доставки груза и увеличения числа нестандартизированных бизнес-процессов, которые в свою снижают качество транспортного обслуживания грузовладельцев;

- Обоснована система эффективного взаимодействия транспортных компаний, которая базируется на определении схемы взаимодействия стратегического альянса, включающая четыре ключевых компонента с выделением системного интегратора, который координирует

сетевое взаимодействие транспортных компаний и консолидирует их интересы в рамках достижения общей цели повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Эта система должна характеризоваться динамичностью и быть в достаточной мере устойчивой к внешним факторам, при этом она должна быть открытой для включения в нее новых субъектов. Система взаимодействия транспортных компаний имеет системный интегратор, объединяющий некоторую совокупность ключевых компонент: инфраструктурный, организационный, экономический и клиентоориентированный компонент.

- Предложен методический подход оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний с использованием минимаксного целевого метода, где каждый компонент, образующий платформу взаимодействия участников транспортного процесса, должен иметь свой ключевой показатель эффективности.

- Учитывая, что платформу в системе взаимодействия образуют четыре компонента, оптимально выделить четыре ключевых показателя эффективности с установлением минимума и максимума цели качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Проведена интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ, для каждой из которых предлагается реализация клиентоориентированной стратегии развития в качестве системного интегратора. Такое предложение было сформулировано исходя из способностей каждой из компаний и идентификации у него наличия потенциала роста и развития. При этом если деятельность ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» может быть оптимизирована за счет краткосрочных и среднесрочных мер, то оптимизация деятельности ГК ДВТГ предполагает среднесрочный и долгосрочный характер решений в организационном и кооперационном контексте.

Проведенная частичная апробация решений по систематизации взаимодействия транспортных компаний в стратегию их развития

характеризуется эффективностью и достижением требуемой цели (увеличением уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев). Следовательно, предложенные в рамках данной диссертационной работы решения в области методов повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний обладают научной обоснованностью и требуемой практической эффективностью, что выражается через доказанный рост качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 N 60-ФЗ (в редакции от 21.07.2014 N 253-ФЗ)
2. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 N 14-ФЗ – Часть 2 (в редакции от 07.04.2015)
3. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 N 24-ФЗ (в редакции от 04.11.2014 N 343-ФЗ)
4. Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04.1999 N 81-ФЗ (в редакции от 30.03.2015 N 66-ФЗ)
5. Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" (в редакции от 03.02.2014 N 15-ФЗ)
6. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (в редакции от 06.04.2015 N 81-ФЗ)
7. ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005 "Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем" [статус – действующий]. Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии N 476-ст от 29.12.2005.
8. ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения: дата введения 0.10.1997 [Статус – действующий]
9. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия. – М.: МОСТ, 2008. – 190 с.
10. Берталанфи Л. фон. Общая теория систем – обзор проблем и результатов // Системные исследования: Ежегодник. – М.: Наука, 1969. С.30-54.
11. Богатырев В.Д. Повышение эффективности управления промышленными комплексами путем разработки и внедрения механизмов согласованного взаимодействия // Управление большими системами: сборник трудов. – 2004. – № 8. – С. 88-105.
12. Богданова Т.В. Возможности применения теории типовых бизнес-процессов при выборе формы транспортно-экспедиционного обслуживания клиентуры/ Т.С. Кяримова, Т.В. Богданова // Инновации и инвестиции. — 2014. — № 12. — С. 86 - 90.
13. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. - 7-е изд., доп. – М.: Институт новой экономики, 2010. – 890 с.

14. Бородецкий Г., Гусев Д. Экономико-математические методы и модели в логистике. Процедуры оптимизации. – М.: Изд-во «Академия», 2012. – С. 312.
15. Бубнова Г.В. Показатели качества бизнес-отношений в концепции предпринимательского маркетинга ОАО «РЖД/ Г.В. Бубнова // Экономика железных дорог. — 2004. — № 2. — С. 54 – 65.
16. Васильев О.В. Особенности формирования и развития социально-экономических систем // Вестник Челябинского государственного университета. – 2010. – №27 (208). Экономика. Вып.29. – С. 26 – 35.
17. Вовк А.А. Сущность понятия «эффективность» и вопросы оценки эффективности реконструкции железнодорожного транспорта / А.А. Вовк, В.Б. Литовченко // Экономика железных дорог. — 2013. — № 11. — С. 103 - 108.
18. Волков Б.А. Оценка экономической эффективности инвестиций и инноваций на железнодорожном транспорте/ Б.А. Волков, В.Я. Шульга, А.А. Гавриленков, А.В. Марцинковская, А.С. Каверин // Учебное пособие под редакцией Б.А. Волкова. - Сер. Высшее профессиональное образование.
19. Вышегородский Д.В. Сравнительный институциональный анализ форм организации взаимодействия технологически связанных фирм // Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – № 4. – С. 4 – 17
20. Гарнов А., Киреева Н. Стратегическое планирование и управление как основа увеличения многозвенными логистическими цепями стоимости бизнеса // Логистика. – 2012. – № 1. – С. 20 – 23.
21. Галабурда В.Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания // Наука и техника транспорта. – 2003. – № 2. – С. 49-60.
22. Галабурда В.Г. Транспортный маркетинг. – М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2011. – 452 с.
23. Гарретт Б., Дюссож П. Стратегические альянсы. – М.: Инфра-М, 2002. – С. 198.
24. Городиский В.С. Проблемы оценки эффективности внедрения систем управления взаимодействием с клиентами в службе ВЭД промышленного предприятия // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями: Межвузовский сборник научных трудов. – 2010. – № 1-1. – С. 73-81.
25. Голикова Ю. Интеграция как фактор развития корпоративных образований в условиях глобализации экономики России // Предпринимательство. – 2011. – № 2. – С. 54 – 56.

26. Демьянович И.В. Экспертные методы проблем качества транспортного обслуживания // Проблемы современной экономики. – 2011. – №1. – С. 342-347.
27. Дробышевская Л.Н., Ларионова И.Г. Развитие межфирменных сетей как вектор приращения конкурентоспособности предприятий // Экономика: теория и практика. – 2013. – № 4 (32). – С. 013-019.
28. Ефимов И.Н. Управление качеством услуг пассажирского транспорта // Прогрессивные технологии в транспортных системах. Сборник докладов восьмой Российской научно-практической конференции. – Оренбург, 2007. – С. 124-127.
29. Ефимова О.В. Формирование методических подходов к определению эффектов от реализации инновационных проектов в области информатизации / Е.Б. Бабошин, О.В. Ефимова // Экономика железных дорог. — 2008. — № 5. — С. 23 - 29.
30. Егоров М.В. Развитие рыночного механизма повышения качества транспортного обслуживания // Экономика и управление. – 2011. – № 8 (70). – С. 91-93;
31. Соколов Ю.И., Лавров И.М. Комплексная оценка качества обслуживания грузовладельцев транспортной компанией // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2012. – № 2. – С. 136-143.
32. Ибатуллова Ю.Т. Кластеры как инновационная форма диверсификации и развития региональной экономики // Креативная экономика. 2008. № 8 (20). С. 52.
33. Карнаухов А.Н. Надежность транспортного парка и качество процессов технического обслуживания и ремонта // Известия высших учебных заведений. Нефть и газ. – 2006. № 5. – С. 50-54.
34. Киперман Г.Я. Экономика предприятия. – М.: Издательство "Юрист", 2001. – 272 с.
35. Клейнер Б.Г. Стратегия предприятия. – М.: Дело, 2008. – 500 с.
36. Кизим А.А., Заблуда Е.О. Межфирменная кооперация субъектов промышленного сектора экономики // Труды Кубанского государственного аграрного университета. – 2012. – № 39 (Т.1.). – С. 12 – 18.
37. Кожевников Р.А. Обоснование значения экономической устойчивости грузовых транспортных компаний для обеспечения эффективного функционирования железнодорожной отрасли / Р.А. Кожевников, О.В. Коришева // Транспортное дело России. — 2014. — № 2. — С. 5 - 7.

38. Козырев В.А. Сервисология как методическая основа развития технического сервиса на транспорте. / В.А. Козырев, В.В. Глущенко, Н. Е. Вавилов // Бюллетень науки и практики. - 2016. - № 11 (12). - С. 245 - 256.
39. Кореневский Н.А., Бурмака А.А., Стародубцева Л.В., Горбатенко С.А. Оценка эргономичности транспортных средств на основе нечетких гибридных моделей // Биотехносфера. – 2012. № 1 (19). – С. 50-54.
40. Ковалева Е.Н, Интегральная транспортная доступность как показатель качества транспортного обслуживания // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. - .2011. – №3. – С.171-175.
41. Ковалева Е.Н. Интегральная транспортная доступность как показатель качества транспортного обслуживания // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. – 2011. – № 3. – С. 171-175.
42. Королев О.Б. Совершенствование аутсорсинга как инструмента обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур: автореферат дисс. ... канд. экон. Наук. – М., 2013. – 25 с.
43. Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов / под общей ред. Проф. В.И. Сергеева. – М.: Инфра-М, 2005. – 711 с.
44. Колбачев Е.Б. Управление качеством транспортного обслуживания экономики и конкурентное сотрудничество // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2014. – № 6. – С. 57-62.
45. Куренков П.В. Внешнеторговые перевозки в смешанном сообщении. Экономика. Логистика. Управление. // П.В. Куренков, А.Ф. Котляренко — СамГАПС, январь 2002. — С. 636.
46. Лавров И.М. Методика оценки возможностей влияния участников перевозочного процесса на повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев. // ЭТАП. - 2014. - № 4. - 51-58 С.
47. Левицкая Л.П. Железнодорожные перевозки внешнеторговых грузов в сообщении с портами. / Л.П. Левицкая, П.А. Шестаков. // Экономика железных дорог. — 2012. — № 12. — С. 100.
48. Мачерет Д.А. Экономические проблемы грузовых железнодорожных перевозок // Д.А. Мачерет, И.А. Чернигина. // М.: МЦФЭР, 2004. — С. 234.

49. Межох З.П. Клиентоориентированность и повышение качества услуг как факторы обеспечения экономической безопасности транспортных компаний // Транспортное дело России. - 2016. - № 3. - С. 36-39.
50. Морозов В.А. Совместимость социально-экономических систем (основы теории совместимости). – М.: Экономика, 2013. – 431 с.
51. Морозов В.А. Совместимые показатели в экономике взаимодействия // Креативная экономика. – 2014. № 10 (94). – С. 42-51.
52. Нагорный Е., Шраменко Н. Определение технологических параметров функционирования терминального комплекса в условиях рынка транспортного обслуживания // Вестник Харьковского НАДУ. – 2011. - №53. – С.52-56.
53. Новейший философский словарь / под. Ред. В. Кондрашова. – Ростов-на-Дону: Издательство "Феникс", 2008. – 900 с.
54. Нестеров В.Н. Экономические методы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Транспортное дело России. – 2011. – № 3. – С. 72-75.
55. Николаев А.Б., Приходько М.В., Сатышев С.Н., Солнцев А.А., Якунин П.С. Имитационные модели оценки качества транспортного обслуживания // Автотранспортное предприятие. – 2013. – № 2. – С. 52-54.
56. Прайснер А. Сбалансированная система показателей в маркетинге и сбыте. – М.: Издательский дом "Гребенников", 2009. – 209 с.
57. Продолятченко П.А. Сущность финансов: изменение парадигмы // Наука и экономика. – 2010. – №2 (2). – С. 20 – 24.
58. Передерий М.В., Боровая Л.В. Перспектива развития транспортного обеспечения промышленности России // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2014. № 4. – С. 58-63.
59. Рамперсанд Х. Универсальная система показателей как достигать результатов, сохраняя ценность. // М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – С. 254.
60. Резер С.М. Повышение качества транспортно-экспедиционного обслуживания грузовладельцев. // Транспорт: наука, техника, управление. - 2006. - № 2. - С. 2 - 5.
61. Романова А.Т. Влияние системы ISO на эффективность инвестиционных процессов инновационного типа. / А.Т. Романова, Е.В. Перебатова // Транспортное дело России. - 2006. - № 12-3. - С. 40 - 42.
62. Романова А.Т. Оценка эффективности предпринимательских сетей. / А.Т. Романова, Тхан Тхи Кхан Линь. // Транспортное дело России. - 2011. - № 9. - С. 108 - 109.

63. Рыбалкин В.Е. Международные экономические отношения. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 410 с.
64. Сай В.М., Громов И.Д. Об организации взаимодействия хозяйствующих субъектов в сетях с разделенными интересами (на примере компании ОАО "РЖД") // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. – 2012. № 3. – С. 83-94.
65. Соколов Ю.И., Шлеин В.А. Экономическая эффективность управления качеством транспортного обслуживания // Соискатель - приложение к журналу Мир транспорта. – 2010. – Т. 07. № 1. – С. 32-38
66. Страхова О.П. О методах организации управления // Менеджмент в России и за рубежом. 2000. – №5.
67. Семенов Н.Н. Повышение эффективности бизнес-связей // Российское предпринимательство. – 2007. – № 2. – С. 11-14.
68. Справочники по истории дореволюционной России. Библиографический указатель / Под редакцией П. А. Зайончковского. М.: Изд-во «Правда», 1978.
69. Стерлигова А.Н. Управление запасами в цепях поставок. – М.: Инфра-М, 2008. – 378 с.
70. Соколов Ю.И. Методологические основы управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев // Экономика железных дорог. – 2008. – № 7. – С. 24-33.
71. Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Шлеин В.А. Оценка экономической эффективности повышения качества обслуживания для участников транспортного рынка // Экономика железных дорог. – 2011. – № 3. – С. 16.
72. Терешина Н.П., Совершенствование тарифного регулирования с учетом оценки эластичности спроса на перевозки по уровню качества транспортного обслуживания грузовладельцев / Н. П. Терешина, Ю. И. Соколов, И. М. Лавров // Тарифы. — 2014. — № 1 – 2. — С. 30 – 34.
73. Терешина Н.П., Управление качеством транспортного обслуживания грузовладельцев / Н. П. Терешина, В. Г. Галабурда, Ю. И. Соколов, М. М. Толкачева. — М.: МИИТ, 2014. — С. 146.
74. Хориков Ю.В. Развитие организационно-экономического механизма управления производственно-хозяйственной деятельностью предпринимательской структуры на основе логистического подхода. – М.: Издательство "Элит", 2014. – С. 220.
75. Хмелькова Н.В. От конкуренции к со-конкуренции: новая логика конкурентного сотрудничества // Журнал экономической теории. – 2010. – №1. – С.18.

76. Хейвуд Дж.Б. Аутсорсинг. В поисках конкурентных преимуществ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2002. – 324 с.
77. Философский словарь / под общей ред. А. Фролова. – М.: Изд-во «Республика», 2001. – 1118 с.
78. Четыркина Н.Ю., Жовнир Н.В. О Роли норм и самооценки в управлении качеством услуг организации // Журнал правовых и экономических исследований. – 2013. – № 3. – С. 203-205.
79. Ширяев С.А., Устинова О.В., Гудков В.А. Исследование удовлетворенности потребителей качеством транспортного обслуживания в пригородном сообщении // Известия Волгоградского государственного технического университета. 2011. Т. 4. № 12 (85). С. 107-108.
80. Шкурина Л.В. Концептуальные вопросы оценки качества эксплуатационной работы железнодорожного транспорта. / Л.В. Шкурина, Е.А. Маскаева. // Наука и техника транспорта. - 2009. - № 2. - С. 40 - 46.
81. Юдин Э.Г. Методология науки. Системность. Деятельность. – М.: Эдиториал УРСС, 1997. – 450 с.
82. Экономика: толковый терминологический словарь / под общей ред. А.П. Дашкова. – М.: Маркетинг, 2002. – 456 с.
83. American Dictionary of the quality. – New York: Global, 2009. – 300 p.
84. APICS Dictionary. The industry standard for more than 3500 terms and definition. – The Association for Operation Management, 2005.
85. Koval T.O., Yakhkind V.P. Study of marketing of partner relations as an instrument of enterprise strategic management // Бизнес информ. – 2014. – № 4. – С. 441-448.
86. Just-in-Time Manufacturing // AIDT. – 2006. – September 11. – 63 p.
87. Lin J-S, Ou Jerry J. R. A study on supply chain value-added logistics based // International Journal of Electronic Business Management. – 2011 – Vol.9, No.1, pp. 58 – 69.
88. Resource Requirement Planning // Institute of Management Studies. Fundamentals of Operations Management, 2010.
89. Time-Based Logistics: Theory from Michigan State University // Logistics Association of Australia
90. Transportation Efficiency // Working Document of the NPC Global Oil & Gas Study. – 2007. – Made Available July 18
91. Value added logistics // Economic Background and Prospects, 2006 – 2007

92. Обзор рынка транспортно-логистических услуг в России // Исследования рынков "RBC Research" [электронный ресурс] режим доступа http://wap.rbc.ru/reviews/transport2014/chapter_2_1.shtml свободный
93. Руднева П. С. Опыт создания кластеров в развитых странах [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://crossborder.ucoz.com/publ/transgranichnye_klastery/transgranichnye_klastery/opyt_sozdaniya_strukturnykh_klastero_v_razvitykh_stranakh/6-1-0-7 свободный
94. Стандарты ISO // Международная организация по стандартизации [электронный ресурс] режим доступа <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards.htm> свободный
95. Транспорт и связь // Федеральная служба государственной статистики [электронный ресурс] режим доступа http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/transport/# свободный
96. Торговый флот стран мира // Статистика стран мира [электронный ресурс] режим доступа <http://iformatsiya.ru/tabl/486-torgovyj-flot-stran-mira.html> свободный
97. Теория и практическое использование гипотезы когерентных рынков на основе модели Веге-Изинга // Электронная библиотека Высшей школы менеджмента СПбГУ [электронный ресурс] режим доступа <http://www.gsom.spbu.ru/files/upload.pdf> свободный
98. Zamora A. I. Efficiency in International Transportation Service // Social Science Research Network [electronic resource] access mode http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2368428 free

ПРИЛОЖЕНИЯ

**Приложение 1. Исходные данные для расчета и оценки
эффективности взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и
предоставляемого ими качества транспортного обслуживания
для грузовладельцев**

Показатели, необходимые для расчета эффективности взаимодействия транспортных компаний			
Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
объем кооперационных обязательств, выполненных транспортными компаниями с точным соблюдением договорных положений в текущем периоде, млн. руб.	18604	18650	16620
объем кооперационных обязательств, выполненных транспортными компаниями с точным соблюдением договорных положений в предыдущем периоде, млн. руб.	17299	18604	18650
суммарные доходы текущего периода от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	24805	27974	22853
суммарные доходы предыдущего периода от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	21667	24805	27974
суммарные транзакционные издержки от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	7911	8647	9221
сумма стандартизированных бизнес-процессов транспортных компаний, ед.	11	11	13
сумма не стандартизированных бизнес-процессов транспортных компаний, ед.	6	8	11
коэффициент рекламаций (удельный вес полученных рекламаций от общего числа обслуженных грузовладельцев)	0,05	0,07	0,11
Показатели, необходимые для оценки качества транспортного обслуживания			
Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
стоимость грузоперевозок и экспедирования, которые могут быть выполнены собственными силами грузовладельцев, млн. руб.	7683	8605	9552
текущая стоимость обслуживания транспортными компаниями, млн. руб.	3098	3428	3760
объемы обслуживания, выполненные транспортными компаниями с полным соблюдением договорных обязательств, млн. руб.	6377	6798	7068
объемы транспортного обслуживания, выполненные транспортными компаниями с нарушением договорных обязательств, млн. руб.	1306	1807	2483
средняя нормируемая продолжительность времени доставки, дней	15	16	16
средняя фактическая продолжительность времени доставки, дней	15	18	21
доходы грузовладельцев, обусловленные перемещением грузов в пространстве, млн. руб.	12831	13854	15187

**Приложение 2. Исходные данные для расчета и оценки
эффективности взаимодействия ГК ДВТГ и предоставляемого
ими качества транспортного обслуживания для
грузовладельцев**

Показатели, необходимые для расчета эффективности взаимодействия транспортных компаний			
Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
объем кооперационных обязательств, выполненных транспортными компаниями с точным соблюдением договорных положений в текущем периоде, млн. руб.	4651	4662	5540
объем кооперационных обязательств, выполненных транспортными компаниями с точным соблюдением договорных положений в предыдущем периоде, млн. руб.	3990	4651	4662
суммарные доходы текущего периода от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	6201	6994	7618
суммарные доходы предыдущего периода от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	5811	6201	6994
суммарные транзакционные издержки от организации транспортного обслуживания, млн. руб.	1582	1729	1808
сумма стандартизированных бизнес-процессов транспортных компаний, ед.	14	15	15
сумма не стандартизированных бизнес-процессов транспортных компаний, ед.	11	12	13
коэффициент рекламаций (удельный вес полученных рекламаций от общего числа обслуженных грузовладельцев)	0,03	0,04	0,03
Показатели, необходимые для оценки качества транспортного сервиса			
Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
стоимость грузоперевозок и экспедирования, которые могут быть выполнены собственными силами грузовладельцев, млн. руб.	2299	2575	2987
текущая стоимость обслуживания транспортными компаниями, млн. руб.	858	950	1090
объемы обслуживания, выполненные транспортными компаниями с полным соблюдением договорных обязательств, млн. руб.	1954	2240	2658
объемы обслуживания, выполненные транспортными компаниями с нарушением договорных обязательств, млн. руб.	345	335	329
средняя нормируемая продолжительность времени доставки, дней	18	18	18
средняя фактическая продолжительность времени доставки, дней	16	16	17
доходы грузовладельцев, обусловленные перемещением грузов в пространстве, млн. руб.	2667	3141	3853

**Приложение 3. Исходные данные для расчета эффективности
системы взаимодействия ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и
качества обслуживания им грузовладельцев**

Показатель	Ед. изм.	Период	
		II п/г 2015 г	I п/г 2016 г
Допустимая длительность времени доставки (при условии должного качества грузообработки, сохранности грузов)	дней	16	18
Фактическая длительность времени доставки (при условии должного качества грузообработки, сохранности грузов)	дней	21	17
Количество рекламаций, полученных от грузовладельцев	ед.	3051	2021
Суммарное количество перемещенных грузовых единиц	ед.	19876	21566
Суммарные транзакционные издержки текущего периода	млн. руб.	4611	4211
Суммарные транзакционные издержки предыдущего периода	млн. руб.	4324	4611
Количество информационных сбоях	ед.	3226	1987

Приложение 4. Исходные данные для расчета эффективности системы взаимодействия ГК ДВТГ и качества обслуживания им грузовладельцев

Показатель	Ед. изм.	Период	
		II п/г 2015 г	I п/г 2016 г
Допустимая длительность времени доставки (при условии должного качества грузообработки, сохранности грузов)	дней	20	19
Фактическая длительность времени доставки (при условии должного качества грузообработки, сохранности грузов)	дней	17	17
Количество рекламаций, полученных от грузовладельцев	ед.	199	221
Суммарное количество перемещенных грузовых единиц	ед.	1876	2566
Суммарные транзакционные издержки текущего периода	млн. руб.	904	826
Суммарные транзакционные издержки предыдущего периода	млн. руб.	865	904
Количество информационных сбоях	ед.	221	202

Приложение 5. (Справочное) Справки о внедрении



ПАО «ТрансКонтейнер»
125047, Москва, Оружейный пер., д. 19
телефон: +7 (495) 788-17-17, факс: +7 (499) 262-75-78
e-mail: trcont@trcont.ru, www.trcont.ru

СПРАВКА

*О внедрении результатов исследования,
касающихся методов оценки повышения
качества обслуживания грузовладельцев*

Актуальность диссертационного исследования Роговой Елены Валерьевны на тему «Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт) находит свое выражение в прикладном двуединстве решаемой проблемы.

Так, если целью исследования является повышение качества обслуживания грузовладельцев на доперевозочной стадии, то предложенная методика, с одной стороны, позволяет именно грузовладельцам получить объективную оценку при выборе исполнителя. С другой стороны, в силу независимости компаний, методика позволяет уже исполнительским компаниям на основании публичных отчетов конкурентов принимать решения, способствующие повышению собственной конкурентоспособности в сходных сегментах рынка транспортных услуг.

ПАО «ТрансКонтейнер» придерживается той позиции, что данная методика будет полезна для оценки собственной конкурентоспособности при наращивании синергетического уровня на принципах аутсорсинга за счет расширения линейки транспортных услуг в результате привлечения к сотрудничеству соответствующих компаний, не конкурирующих с ним по основным видам деятельности (автомобильных, речных и морских).

Советник

Заместителя генерального директора

ПАО «ТрансКонтейнер», к.т.н., ст.н.сотр.



И.Н. Матюшин

2 марта 2017г.
№ 4КП/915



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
ИМПЕРАТОРА НИКОЛАЯ II»
(МГУПС (МИИТ))

ул. Образцова, д. 9, стр. 9, Москва, ГСП-4, 127994
тел./факс: (495) 681-13-40, e-mail: tu@mit.ru
ИНН/КПП 7715027733/771501001

ОГРН 1027739733922

06 MAR 2017

№

054/1902

на №

от

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по
учебной работе

Московского государственного
университета путей сообщения
(МГУПС (МИИТ)),

доктор технических наук, профессор

В.В. Виноградов

« 2 »

2017 г.

СПРАВКА о внедрении

Результаты диссертационного исследования Роговой Елены Валерьевны на тему «Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт) использованы при преподавании дисциплин «Теория отраслевых рынков» и «Финансовое управление качеством» (профиль - «Финансы и кредит», направление - «Экономика»), кафедры «Финансы и кредит» МГУПС (МИИТ).

Заведующий кафедрой «Финансы и кредит»
д.э.н., профессор

Ю.И. Соколов

Исп. Рогова А.А. 8-967-086-31-19