

## Особенности транспортно-экспедиционного обслуживания на железнодорожном транспорте за рубежом

© 2011 М.О. Сураева

кандидат экономических наук, доцент

Самарский государственный экономический университет

E-mail: marusyasuraeva@mail.ru

В статье рассмотрены наиболее актуальные задачи увеличения объемов перевозок, повышения экономической эффективности деятельности отечественных перевозчиков и экспедиторов на железнодорожном транспорте за рубежом. Автор определил, что качественного скачка в транспортной сфере можно достигнуть лишь за счет использования новых технологий обеспечения процессов перевозок, отвечающих высоким международным стандартам.

*Ключевые слова:* железнодорожный транспорт, концепция организации перевозок, экспедиторский бизнес, транспортно-логистические услуги, система качества, транспортно-экспедиционное обслуживание, глобализация.

Железные дороги развитых стран значительно отличаются от отечественных железных дорог по размерам и характеристикам, по количественным и качественным показателям работы<sup>1</sup>.

Конкурентная борьба с другими видами транспорта с целью привлечения новых грузопотоков вынуждает зарубежные железные дороги непрерывно проводить работу по улучшению транспортного обслуживания грузовладельцев, повышению уровня сервиса, расширению перечня предлагаемых услуг.

В настоящее время на транспортном рынке на первый план выдвигаются проблемы, связанные с соответствием цен транспортным услугам, транспортному маркетингу в целом. В первую очередь, такое положение объясняется повышением требований клиентов железнодорожного транспорта к качеству их обслуживания. Тенденции создания специальных маркетинговых структур проявились впервые в Европе. Так, уже в 1970-е гг. специалисты стали замечать, что Британские железные дороги (BR) теряют связь со своими клиентами. Это выразилось в том, что качеству их обслуживания уделялось неоправданно мало внимания. Было принято решение о реорганизации структуры управления, была составлена программа реформирования BR, осуществляемая в два этапа. На первом этапе были созданы коммерческие секторы, которые "накладывались на действующую железнодорожную систему".

В сущности, BR была разделена на три уровня управления:

- отделы, ответственные за осуществление перевозочного процесса;
- секторы, отвечающие за маркетинг, распределение капитальных вложений и эксплуатационных расходов, материально технические ресурсы;

- управление, контролирующее деятельность двух предыдущих уровней.

На втором этапе основной упор был сделан на повышение качества работы и системы управления, которая была упрощена.

Структурные аналогичные изменения в сторону развития маркетинговых структур наблюдаются и на железных дорогах других стран с рыночной экономикой.

Железные дороги Германии<sup>2</sup> после Второй мировой войны были отеснены на второй план в связи с тем, что государство ориентировалось на развитие автомобильной отрасли. Государственное предприятие отличалось неудовлетворительным уровнем обслуживания клиентов, неэффективными производственными технологиями и, соответственно, имело неблагоприятное положение на транспортном рынке. Растущие объемы транзитных перевозок привели к необходимости реформирования железных дорог, их финансового оздоровления и развития. Программа реформы предусматривала несколько этапов и была ориентирована на повышение конкурентоспособности государственных железных дорог.

Наибольший интерес представляет опыт железных дорог США<sup>3</sup>.

Железнодорожный транспорт США успешно решает данную проблему, приступив к ее реализации в начале 1980-х гг. Политика регулирования, осуществляемая на правительственном уровне, получила официальное начало в 1980 г. с изданием "АктаСтеггерса", в котором по-новому определялись функции перевозчиков и после которого свершилась так называемая "эффективная приватизация". Эта политика в сочетании с проведением в жизнь доктрины нового, более качественного обслуживания пользовате-

лей железнодорожного транспорта дала весьма успешные результаты.

Были выделены четыре основных направления, определивших суть реформы:

- юридическая основа;
- интересы клиентуры;
- люди - их квалификация и отношение к делу;
- технологии.

Законодательная реформа в США позволила железным дорогам получить право на заключение краткосрочных и долгосрочных контрактов грузоотправителями на перевозки, формирование тарифов, решение любых вопросов по своей собственной структуре, границам, делению или объединению с другими железными дорогами.

В основу реформы был положен принцип: "привлечь клиентуру, сделать обслуживание эффективным". Из всех факторов, влияющих на финансовое положение железных дорог, самым важным был признан фактор взаимодействия железных дорог и клиентуры. Все остальное - техническое, технологическое, информационное обеспечение - подчинялось одной задаче - обслуживанию клиента на высшем уровне.

Созданная система предусматривала концентрацию коммерческой работы в центрах обслуживания грузовладельцев, которые полностью взяли на себя функции товарных контор на станциях.

Когда были отработаны вопросы по удовлетворению запросов клиентуры, перешли к реконструкции системы управления процессом перевозок, увязке железнодорожных технологий.

Техническое обеспечение информационных технологий в США находится на исключительно высоком уровне. Главное - возможность съема информации с вагона о его местонахождении практически в любое время, т.е. ведение динамической вагонной модели. Сегодня уже 90 % вагонов оборудованы устройствами идентификации, что позволяет вести контроль за передвижением вагонов, осуществлять планирование всего перевозочного процесса с достаточно высокой точностью. Ежегодно каждая из 8 ведущих железных дорог США расходует на поддержание этой информационной системы до 200 млн. долл.

Обретя самостоятельность, железнодорожные компании приложили все усилия для выживания в условиях рыночной конкуренции. Компания "Burlington northern" на основании маркетингового обследования выявила факторы, играющие наиболее важную роль при выборе отправителем транспортной компании.

По степени важности они расположились так: своевременная доставка груза, обеспечение сохранности груза, цена, оснащенность оборудованием, быстрота реакции, скорость доставки, тре-

бования к управлению, возможность доставки от двери до двери.

Другая компания США "Union Pacific" (UP) также взяла курс на более качественное транспортное обслуживание. Главным для UP стал принцип: "Выявить клиентов и показать им, что мы понимаем их требования и способны их удовлетворить". Компания предложила клиентам оценивать свою деятельность по 7-балльной системе.

Аналогичную систему ввела и компания "Temple, Barker & Sloan" (TBS). Данная компания - организатор ежегодных встреч представителей американских железных дорог по исследованию специфических потребностей клиентов и рассмотрению путей их удовлетворения.

Приведенный анализ основных тенденций развития технологии перевозки грузов в странах с рыночной экономикой показал наличие взаимоисключающих процессов. Однако для всех железных дорог неизменным остается примат грузовладельца, максимальное удовлетворение всех его требований к качеству.

Все указанное и необходимо учесть при разработке новой концепции организации перевозок грузов на железнодорожном транспорте России.

Современная организация перевозочного процесса на железнодорожном транспорте возможна только с участием огромного сегмента рынка перевозок, представленного экспедиторским бизнесом РФ.

В экспедиторской деятельности имеется значительный кадровый и финансовый потенциал транспорта. Влияние этого потенциала на процесс перевозки грузов по магистральной железнодорожной сети РФ не требует доказательств. Наглядным примером является то, что за 2010 г. порядка 80 % из общего объема грузовых перевозок железнодорожным транспортом осуществлено с участием экспедиторов, а объемы транзитных перевозок на 97 % организованы международными экспедиторскими компаниями.

Деятельность организаций, занимающихся экспедиторским бизнесом, имеет огромное значение для развития экономики страны, поэтому важно рассмотреть текущую ситуацию на рынке транспортно-логистических услуг, его проблемы и тенденции, а также дать оценку перспектив развития отрасли. Она (деятельность) направлена на формирование предложения транспортных услуг в соответствии со спросом на данные услуги. Услуги можно рассматривать как самостоятельные, многочисленные и разнообразные группы товаров. Данный вывод исходит из определения продукта как результата человеческого труда, имеющего материально-вещественную, духовную, интеллектуальную форму, либо представленного в виде выполненных работ и услуг.

Достаточно сложно определить, какие именно услуги следует предоставлять. Это объясняется тем, что услуга может быть чрезвычайно важной для потребителя, но, тем не менее, не являться решающей при выборе партнера, тем более, если данная услуга предоставляется различными предприятиями на одном и том же качественном уровне. Потребителей интересуют не только определенные услуги сами по себе, но их объем и качество.

Развитие системы качества сопровождается совершенствованием в том случае, если происходит процесс изменений, способствующий повышению ее результативности. Поэтому современная система управлением качеством как перевозок, так и транспортного обслуживания должна выполнять следующие требования:

- быть планируемым и организационным процессом, непосредственно связанным с ускорением научно-технического процесса;
- охватывать весь цикл перевозочного процесса, а именно, включать стадии подготовки производства, выполнения перевозок, контроля качества;
- основываться на системе стандартов предприятия, разработанных в соответствии с государственными и отраслевыми стандартами.

Экспедиционное обеспечение представляет собой составную часть процесса движения от производителя к потребителю и выполняет следующие функции: экспедиционные, коммерческо-правовые, информационно-консультационные.

Транспортно-экспедиционные компании при осуществлении доставки грузов предлагают комплекс услуг, в связи с этим конкурентоспособность таких компаний определяется не только тарифной политикой, но и уровнем предлагаемого сервиса.

Можно выделить транспортно-экспедиционное обеспечение распределения товаров, которое представляет собой деятельность экспедиторов по планированию, организации, выполнению доставки товаров от мест их производства в места их потребления и оказанию дополнительных услуг по подготовке партий отправок к перевозке.

К числу таких услуг относятся: оформление необходимых перевозочных документов, заключение договора перевозки с транспортными предприятиями, проведение расчетов за перевозку груза, организация погрузо-разгрузочных работ и хранения (расфасовка, упаковка, складирование), предоставление информации для участников транспортного процесса, страхование, финансовые услуги, консолидация мелких отправок, упрощение таможенных формальностей и т.п. Реализация данных услуг производится с использованием оптимальных способов и методов, а также при условии обеспечения удовлетворения производственных и торговых фирм в эффективном распределении товаров.

В то же время существует понятие “транспортно-экспедиционное обслуживание”, которое в положении о лицензировании транспортно-экспедиционного обслуживания трактуется как деятельность, обеспечивающая своевременную и качественную доставку грузов. К транспортно-экспедиционному обслуживанию относят: экспедиционные услуги, организационные операции, связанные с перемещением грузов, а также же услуги, предоставляемые пассажирам.

Под экспедиционными услугами понимаются подготовка грузов к перевозкам (маркировка, выделение контейнеров, взвешивание, упаковка и т.д.), а также проведение расчетов и оформление транспортной документации.

Организационные операции предусматривают выработку оптимальных управляющих воздействий, исходя из учета возможностей всех взаимодействующих подразделений и обеспечения необходимой информацией о времени и порядке проведения основных работ.

Операции по перемещению груза в основном связаны с приемосдаточной деятельностью и экспедированием (сопровождением и охраной груза).

Спецификой транспортно-экспедиционной деятельности является, помимо выполнения условий договора транспортной экспедиции или иного договора перевозки, осуществление доставки груза с сопровождением его в процессе доставки, т.е. предполагается необходимость сопровождения груза экспедитором - лицом, ответственным за сохранность груза. Транспортно-экспедиционная деятельность рассматривается как комплексное обслуживание клиентов в процессе грузоперевозок, включая и транспортное экспедирование.

Рассматривая экспедиторскую деятельность в ретроспективном ракурсе, можно увидеть значительный прогресс. В связи с этим следует отметить роль экспедиторских организаций, которые создают возможность клиентам транспорта осуществить доставку груза наиболее оптимальным способом посредством выбора из предлагаемого ассортимента услуг по транспортировке и экспедированию. Мировой опыт организации перевозки грузов показывает увеличение роли транспортно-экспедиционных фирм как необходимого элемента осуществления эффективной транспортировки.

Быстрое развитие рыночных отношений, появление элементов конкурентных отношений в обществе, а также предъявление дополнительных, новых требований к услугам экспедиторских компаний позволили значительно очистить рынок от компаний-”однодневок”.

В мире существует несколько десятков крупных международных объединений, направленных на представление общих отраслевых интересов. В

их число входит и "FIATA", которая объединяет более 40 000 экспедиторских фирм из более чем 150 стран.

В 2006 г. были внесены изменения в законодательство, регулирующее общественные отношения на железнодорожном транспорте, в части отнесения в компетенцию Министерства транспорта и коммуникаций РФ права на утверждение правил деятельности экспедиторов, которые определили организационные основы работы экспедиторских компаний в рыночных условиях.

При разработке основных нормативно-правовых актов, регулирующих перевозочный процесс на железнодорожном транспорте, учтены особенности деятельности субъектов рынка, оказывающих услуги экспедирования.

Основными движущими силами на рассматриваемом рынке является глобализация деятельности компаний владельцев товаров и регионализация национальных экономик.

Глобализация - объективная тенденция развития человеческой цивилизации, открывающая дополнительные возможности для дальнейшего развития экономики. Интенсивные рыночные отношения требуют нахождения таких подходов к решению задач управления, которые обеспечивали бы необходимый экономический эффект за счет сокращения времени на производство и реализацию товаров. Для удовлетворения спроса мало изготовить и доставить эту продукцию в нужное место и вовремя, в нужном количестве и ассортименте, требуемой упаковке и комплектности.

В результате вышеназванных обстоятельств возникла необходимость в создании эффективной системы, обеспечивающей транспортом экономические связи между странами мира.

Вхождение в мировую транспортно-логистическую систему - одна из главных целей, поставленных перед отраслью, которая реализуется через создание транспортно-логистического кластера.

Изучение факторов, влияющих на развитие отрасли транспортно-логистических услуг, позволит учесть изменения рыночных условий и принять меры против экспансии международных логистических компаний на рынке, обеспечить конкурентоспособность наших компаний. Необходимо учитывать изменения в политике некоторых глобальных международных транспортно-логистических структур, направленные не на прямую экспансию в национальные транспортные рынки, а на приобретение национальных транспортных компаний, в ряде случаев и их поглощение. В настоящее время можно утверждать, что доставка товаров по экспортно-импортным операциям происходит по

транспортно-логистической сети и общий экономический эффект от этих операций в немалой степени зависит от состояния транспортной инфраструктуры, уровня информационного обеспечения, состояния нормативно-правового обеспечения и наличия квалифицированных экспедиторов-логистов на всем протяжении сети.

Изменение структуры внешней торговли ставит концептуальные вопросы по развитию провайдеров, способных решать все проблемы, - от выполнения отдельных операций в сфере логистики до предоставления комплекса услуг, в которые включаются складирование, транспортировка, управление заказами, физическое распределение, до оптимизации всех бизнес-процессов на протяжении цепи поставок.

Ключевым фактором роста грузовых перевозок и спроса на логистические услуги является динамика роста промышленного производства и торговли внутри страны и увеличение объемов экспортно-импортных операций и самое главное - состояние транспортной инфраструктуры страны.

Определяя железнодорожный транспорт как основной элемент развития транспортных отношений в системе транспортно-коммуникационного комплекса страны, необходимо учитывать факторы, связанные с реформированием железнодорожного транспорта. Процессы реформирования приведут к переходу части компаний, занимающихся экспедированием грузов, в категорию операторов вагонов, создадут основы для занятия ниши перевозчиков грузов. Все эти факторы позволяют прогнозировать появление на рынке железнодорожных перевозок экспедиторских компаний, представляющих интересы крупных грузовладельцев - ведущих промышленных холдингов страны.

В перспективных планах необходимо учитывать, что экспедирование грузов будет расти опережающими темпами по сравнению с транспортными услугами, что определяется усложнением задач по перевозке грузов с использованием различных видов транспорта, необходимостью выполнения комплекса специфических логистических услуг.

В целом по отрасли необходимо выдержать тенденцию опережающего развития рынка транспортно-логистических услуг по сравнению с темпами роста валового национального продукта (ВВП).

<sup>1</sup> См.: AAR taking steps to further improve hazmat safety // Progressive Railroading. 2004. □ 12. P. 3; FRA partners with railroad to create hazmat network // Progressive Railroading. 2004. □ 10. P. 3.

<sup>2</sup> Железные дороги Германии / ЦНИИТЭИ МПС. М., 2004.

<sup>3</sup> Обзор работы железных дорог США / ЦНИИТЭИ МПС. М., 2006.