

УДК 338.47:656.073.9 DOI: 10.14451/1.240.240

Основные положения экономической теории качества транспортного обслуживания и перспективные направления ее развития

© 2024 **Соколов Юрий Игоревич**

Директор Института экономики и финансов, профессор, доктор экономических наук. Российский университет транспорта.

E-mail: jurysokolov@yandex.ru

© 2024 **Лавров Илья Михайлович**

Первый заместитель директора Института экономики и финансов, доцент, доктор экономических наук. Российский университет транспорта.

E-mail: ilya02lavrov10@yandex.ru

© 2024 **Аверьянова Оксана Александровна**

Доцент кафедры Финансы и кредит, доцент, кандидат экономических наук. Российский университет транспорта.

E-mail: ksusha05.07@mail.ru

© 2024 **Разинкин Денис Николаевич**

Аспирант. Российский университет транспорта.

E-mail: denis.razinkin@yandex.ru

Ключевые слова: качество транспортного обслуживания, экономическая теория, оценка эффективности.

В статье рассматривается эволюция развития научных подходов российских исследователей в области экономической теории управления и оценки качества транспортного обслуживания. Представлены основные научные положения, на базе которых реализуются процессы учета, анализа и оценка качества на транспорте в современной теории и практике. Обозначены перспективные направления развития научных исследований в области экономической оценки качества транспортных услуг.

Повышение качества транспортного обслуживания потребителей является существенным резервом роста национальной экономики и снижения потерь в процессе товародвижения. Вместе с тем, существует ряд не до конца решенных или

недостаточно проработанных вопросов экономики качества на транспорте, что препятствует наиболее полному использованию данного резерва роста.

Вопросы экономики качества на транспорте

рассматриваются учеными уже около 70 лет. Важной точкой отсчета, когда были оформлены первые существенные результаты в данной области, можно считать 1957 год, когда вышли монографии Т. С. Хачатурова [4] и И. В. Белова [2], посвященные экономической оценке ускорения доставки грузов на железнодорожном транспорте. В дальнейшем исследования в области экономической оценки другого показателя качества – сохранности перевозимых грузов, проводились в Новосибирске под руководством В. К. Бешкетова (например, [3]).

Исследования в области обоснования номенклатуры показателей качества транспортного обслуживания и методов его экономической оценки системно проводились под руководством А. В. Комарова [5; 9].

Комплексное обобщение и развитие экономики качества на транспорте было произведено в трудах М. Ф. Трихункова, (например, [15]). Он разделил все показатели качества на четыре группы: качество транспортной обеспеченности, качество транспортной работы, качество транспортной продукции, качество транспортного обслуживания. Им также было предложено развитие подходов к интегральной оценке качества на транспорте.

Следует отметить, что в период, когда складывались данные научные подходы, сформировался и стал нарастать дефицит транспортных ресурсов в стране. Последняя крупная модернизация транспорта общего пользования была связана с электрификацией железных дорог и развитием тепловозной тяги, и к 1980-м годам развитие транспорта существенно отставало от развития экономики и, соответственно, потребности в перевозках. В связи с этим основной задачей научных подходов к управлению качеством на транспорте в тот период стал поиск внутренних резервов для удовлетворения спроса народного хозяйства на перевозки без привлечения масштабных инвестиций. Повышение качества эксплуатационной работы и, отчасти, транспортного обслуживания в этот период позволяло улучшить использование подвижного состава по времени (повышение скоростей движения,

снижение сроков доставки и оборота вагона) и по мощности (увеличение нагрузки вагона, веса поезда и др.) и следовательно, улучшить показатели использования инфраструктуры, снизить потребности в инвестициях на ее развитие в условиях растущего спроса.

Развитие теории качества транспортного обслуживания было предложено в работах В. Г. Галабурды начиная с 1980-х годов [1; 6] и др.). Им была сформирована и обоснована система показателей качества транспортного обслуживания, предложены формулы для их расчета на основе действующих форм статистической отчетности, данная система была встроена в общую концепцию клиентоориентированности на транспорте.

В 1990-е годы в связи с переходом к рыночной экономике и системным кризисом, повлекшим за собой значительный спад объемов производства и перевозок, ситуация на транспорте радикально поменялась: предложение транспортных ресурсов стало существенно превышать спрос на них, планирование и реализацию схем доставки товаров стали осуществлять сами грузо-владелец, стала формироваться конкуренция за привлечение грузов, сначала между видами транспорта, а затем – и между отдельными транспортными компаниями (на автомобильном транспорте в 1990-е гг., на железнодорожном – начиная с 2000-х годов, когда был сформирован институт частных операторов подвижного состава).

В этих условиях повышение качества транспортного обслуживания справедливо стало рассматриваться как инструмент конкурентной борьбы, привлечения клиента. При этом сохранялось значение повышения качества как инструмента повышения системы товародвижения и в целом всей национальной экономики.

Исследования В. Г. Галабурды были продолжены и развиты авторами настоящей статьи (в частности – [11; 12; 14]).

В настоящее время можно утверждать, что в целом сформировалось устойчивая и непротиворечивая экономическая теория качества транс-

портного обслуживания. Положения этой теории продолжают совершенствоваться и дорабатываться, их значимость меняется с годами с учетом изменений в национальной экономике и экономике транспортной отрасли. Тем не менее, с нашей точки зрения, в настоящее время экономическая теория качества транспортного обслуживания базируется на следующих основных положениях:

1. Необходимость учета фундаментальных производственно-экономических особенностей транспорта, которые наиболее системно были изложены в работе [8]. Применительно к вопросам экономики качества транспортных процессов наиболее значимы следующие особенности транспортной отрасли:

- невещественный характер транспортной продукции усложняет количественную оценку ее качества (нет четких вещественных параметров, которые можно было бы оценить, есть только косвенные характеристики) обуславливает необходимость комплексной оценки, то есть оценки всей совокупности характеристик;
- единовременность процессов производства и потребления транспортной продукции делает невозможным отделение некачественной продукции до ее поступления к потребителю (как это происходит в промышленности), что повышает роль процессного подхода к управлению качеством на транспорте;
- высокий уровень влияния транспорта на все отрасли материального производства формирует мультипликативный эффект (ущерб) в экономике от изменения качества транспортного обслуживания и предъявляет повышенные требования к системе управления качеством;
- технологическая и экономическая инерционность транспортной системы (в том числе невысокая эластичность спроса) формирует дополнительные угрозы при управлении качеством, так как между повышением или снижением качества и реакцией рынка как правило существует определенный временной лаг, что делает взаимосвязь этих событий неочевид-

ной без дополнительных исследований. На основе результатов научных исследований, изложенных в работе [13], было установлено среднее значение величины лага между процессами повышения качества транспортного обслуживания и ответной реакцией рынка, равное 3 месяцам;

- пространственная разьединенность полигонов погрузки и выгрузки, осуществление перевозки последовательно и/или параллельно несколькими транспортными организациями (передача груза с дороги на дорогу, осуществление перемещения груза одновременно владельцем инфраструктуры и операторам подвижного состава и т.п.) создают риск снижения качества на стыках взаимодействия различных участников перевозочного процесса.

2. Необходимость разделения показателей производственного и потребительского качества. Усилия транспортной компании в сфере обеспечения качества процессов могут осуществляться в двух основных направлениях:

- оптимизация внутренних технологических процессов с целью снижения текущих и инвестиционных затрат (повышение скоростей движения, загрузки вагона, веса поезда, снижение порожнего пробега вагонов и др.), что в конечном счете сводится к повышению производительности транспортной техники и удовлетворению существующего спроса с задействованием меньшего объема ресурсов;
- повышение удовлетворенности клиентов от выполненных перевозок (более полное удовлетворение спроса на перевозки, снижение времени доставки, повышение сохранности грузов и ритмичности перевозок и др.), что ведет к росту доходов транспортных компаний за счёт увеличения спроса и предоставления дополнительных платных услуг клиентам. Клиенты, как правило, имеют дополнительный эффект от перевозок более высокого качества за счет ускорения оборачиваемости капитала, снижения потерь и т.п.

В обоих случаях мы имеем дело с управлением качеством, однако показатели, методы управления, сама экономическая сущность реализуемых

процессов коренным образом различается.

3. Необходимость сочетания натуральной и стоимостной оценки качества. На определенном этапе развития теории экономики качества, в 70-е – 80-е годы прошлого века, предлагалось использовать так называемые интегральные показатели качества, подразумевая под ними показатели экономической (технологической, энергетической и др.) эффективности поддержания или повышения уровня качества. При этом происходит смешение категорий качества и эффективности на понятийном уровне, а в практическом плане сужаются возможности для анализа ситуации и принятия обоснованных управленческих решений. Повышение качества любой продукции, в том числе транспортной, не всегда бывает эффективно. В то же время реализация продукции недостаточно высокого качества может быть вполне эффективной при наличии соответствующего спроса. Таким образом, важно разделять такие показатели, как уровень качества, определяемый на основе данных статистической отчетности или обследований клиентов (натуральная оценка) и затраты и результаты, связанные с достижением этого уровня (стоимостная оценка).

4. Необходимость учета не только затрат, но и результатов, возникающих при повышении качества. В условиях плановой экономики объемы перевозок по видам транспорта, полигонам и отдельным транспортным организациям определялись в плановом режиме. Иначе говоря, доход транспортной организации от осуществления перевозок был почти фиксированным. В связи с этим стимулирующая функция качества отсутствовала или не учитывалась. При этом в 1970-х – 80-х годах наметилось отставание в развитии транспортного комплекса. В этих условиях основной задачей транспортных организаций было удовлетворение растущего спроса на перевозки имеющимися ресурсами с минимальными инвестиционными затратами. С одной стороны, это повышало значение производственного качества, с другой – исключало необходимость учета изменения доходов в методиках оценки эффективности повышения

качества, поэтому соответствующие методики строились на оценке экономии текущих и инвестиционных затрат (например, [15]).

С переходом к рыночной экономике со свободным ценообразованием и распределением грузопотоков по видам транспорта и схемам доставки, методики, основанные только на учете затрат, в значительной мере утратили свою эффективность, но продолжали использоваться еще какое-то время. С течением времени стало очевидным, что если для оценки производственного качества такие методики отчасти могут быть применены, то в отношении потребительского качества (где основная составляющая эффекта – рост спроса и, соответственно, – доходов) они абсолютно неприемлемы.

Концепция оценки эффективности повышения потребительского качества была изложена в работе [10] с использованием инструментария эластичности спроса. Системно и доказательно, на основе использования и обработки значительных массивов реальных данных, подход был изложен в работе [7] с интеграцией в общую методологию оценки эффективности повышения качества.

5. Необходимость учета затрат и результатов, возникающих у всех причастных экономических субъектов. Реализация транспортных проектов, в том числе и в сфере повышения качества перевозок, затрагивает интересы значительного количества экономических субъектов, как причастных к реализации проекта или осуществлению перевозки, так и не причастных. К таким субъектам могут относиться транспортные компании (перевозчики или операторы подвижного состава), владельцы инфраструктуры, экспедиторы, грузовладельцы, государство, регионы, физические или юридические лица, живущие в районе тяготения дороги или владеющие там собственностью, финансовые институты и др.

Любые действия по повышению качества транспортного обслуживания, предпринятые хотя бы одним из участников перевозочного процесса, неизбежно приводят к появлению эффектов (или ущербов) и других экономических субъектов.

Например, если владелец инфраструктуры увеличил пропускную способность линии на ограничивающем участке, это приведет к повышению срочности доставки, ритмичности поставок, полноты удовлетворения спроса, сохранности грузов. Эффект в данном случае получит как сам владелец инфраструктуры, так и оператор (рост доходов), грузовладелец (ускорение оборачиваемости вложенного капитала), государственный бюджет (рост налоговых поступлений) и др.

К перспективным направлениям развития экономической теории качества транспортного обслуживания можно отнести:

1. Определение приоритетов повышения производственного и потребительского качества в зависимости от экономической конъюнктуры, условий осуществления перевозок, региональных особенностей и других факторов;
2. Совершенствование системы показателей качества транспортного обслуживания, в том числе с варьированием состава показателей

3. Дальнейшее уточнение, на основе эмпирических данных разных видов транспорта и полигонов реализации транспортных услуг, параметров зависимости спроса на перевозки от уровня качества транспортного обслуживания;
4. Определение места повышения качества в системе факторов, определяющих спрос на перевозки;
5. Повышение достоверности учета затрат и результатов, возникающих при повышении качества у различных участников перевозочного процесса с исключением их возможного дублирования и взаимного погашения.

Таким образом, учет изложенных выше положений позволяет сделать экономическую оценку мероприятий по повышению качества транспорта более полной и достоверной, максимально учесть затраты и результаты, возникающие при этом в национальной экономике.

Библиографический список

1. *Абрамов А. П., Галабурда В. Г., Иванова Е. А.* Маркетинг на транспорте. – М. : Желдориздат, 2001. – 329 с.
2. *Белов И. В.* Экономическая эффективность ускорения доставки грузов. – М. : Трансжелдориздат, 1957. – 54 с.
3. *Бешкетов В. К.* Перевозка без потерь. – М. : Знание, 1975. – 64 с.
4. Вопросы повышения скоростей движения на транспорте / под ред. Т. С. Хачатурова. – М. : Издательство АН СССР, 1957. – 240 с.
5. Вопросы совершенствования комплексной эксплуатации транспорта : Сборник трудов ИКТП, вып. 63 / под ред. А. В. Комарова. – М., 1977. – 159 с.
6. *Галабурда В. Г.* Оптимальное планирование грузопотоков. – М., 1985. – 256 с.
7. *Лавров И. М.* Методология экономической оценки и управления качеством обслуживания грузовладельцев при взаимодействии транспортных компаний : дис. ... д-ра экономических наук : 08.00.05 / Лавров Илья Михайлович. – СПб., 2022. – 340 с.
8. *Лифшиц В. Н.* Системный анализ экономических процессов на транспорте. – М. : Транспорт, 1986. – 239 с.
9. Повышение качества транспортного обслуживания отраслей народного хозяйства / под ред. А. В. Комарова, В. С. Кравченко. – М. : Транспорт, 1988. – 203 с.
10. *Соколов Ю. И.* Неценовая эластичность спроса на транспортном рынке // Железнодорожный транспорт. – 2002. – № 3. – С. 71–72.
11. *Соколов Ю. И.* Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев : монография. – М. : УМЦ ЖДТ, 2011. – 184 с. – ISBN 978-5-9994-0044-4.
12. *Соколов Ю. И., Аверьянова О. А.* Экономическая эффективность повышения безопасности железнодорожных перевозок в системе управления качеством : монография. – М. : Золотое сечение, 2016. – 136 с. – ISBN 978-5-9907407-9-2.
13. *Соколов Ю. И., Лавров И. М.* Методика оценки временного лага между повышением качества транспортного обслуживания и реакцией рынка // Экономика железных дорог. – 2017. – № 2. – С. 23–29.
14. *Соколов Ю. И., Лавров И. М.* Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса : монография. – М. : Золотое сечение, 2015. – 168 с. – ISBN 978-5-904020-78-1.
15. *Трихунков М. Ф.* Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность. – М. : Транспорт, 1993. – 255 с.