



Рачек Светлана Витальевна — доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой «Экономика транспорта» Уральского государственного университета путей сообщения.

В сфере научных интересов С.В. Рачек — проблематика корпоративного управления, организации оплаты и нормирования труда, социального партнерства, исследование механизмов реструктуризации предприятий, экономические аспекты инновационной деятельности на железнодорожном транспорте, в том числе в области транспортного обслуживания клиентов.

С.В. Рачек является автором более 60 научных и 6 учебно-методических работ.

УДК 656.2.07

С.В. РАЧЕК

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ТЕХНОЛОГИЙ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инновационный путь развития нашей страны является главным приоритетом экономической политики в настоящее время. Именно инновационная деятельность способна обеспечить устойчивую динамику экономического роста предпринимательских, финансовых, кредитных, любых других структур за счет выпуска конкурентоспособной наукоемкой продукции.

Переход российской экономики к рыночным формам определил необходимость формирования новых принципов управления межхозяйственными связями. В кратчайшие сроки потребовалось осмыслить происшедшие изменения в экономике страны и оценить новую роль транспорта и его место в жизни общества.

Главной целью работы железнодорожного транспорта в настоящее время стала необходимость предоставления пользователям таких условий перевозки, которые позволили бы грузовладельцам укрепить свое положение на товарном рынке и получать прибыль для расширенного воспроизводства, создавая тем самым условия для увеличения объемов перевозочной работы. Достижение этой цели является основополагающим требованием для реформирования системы управления железнодорожным транспортом.

Инновации имеют первостепенное значение для развития транспортного комплекса и повышения эффективности его функционирования на перспективу, при этом следует учитывать, что железнодорожный транспорт на протяжении всей истории своего развития является одной из наиболее наукоемких отраслей экономики. Основная задача инновационной политики на транспорте — разработка и внедрение научно-технических достижений, которые позволили бы вывести железнодорожный транспорт на качественно новый уровень развития. Одним из направлений инновационной политики является выявление и разработка перспективных технологий в обслуживании клиентов.

Транспортное обслуживание тесно связано с инновациями и включает систему целенаправленных мер, обеспечивающих комплексное функционирование транспортной науки и практики. Качество обслуживания является обязательным условием привлечения большого числа клиентов, реализации больших объемов перевозок, и тем самым получения больших доходов.

Инновации в сфере обслуживания представляют собой процесс обновления всех сторон работы с клиентами, ориентации сотрудников на поиск оригинальных путей взаимодействия с клиентами. Поиск эффективных форм управления инновациями связан с выделением и обособлением подразделений, занимающихся инновациями и долгосрочными проблемами развития компании, а также с необходимостью создания механизма интеграции и координации деятельности, взаимодействия в ходе разработки и внедрения инноваций.

Однако услуги на транспорте имеют свою специфику, определяемую особенностями самого транспорта:

- по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятий транспорта услуги подразделяются на перевозочные (т. е. включающие в том или ином виде элемент перевозки) и не связанные с перевозкой;

- по характеру деятельности, связанной с предоставлением определенной услуги, — на технологические, коммерческие, информационные;

- по размерам стоимости услуги разделяются на услуги высокой, средней, низкой стоимости. Услуги с небольшим уровнем оплаты могут иметь большую составляющую основных средств или активов. Примером такой услуги может служить аренда подвижного состава. Услуги с высокой составляющей вложенного труда — услуги, оказываемые людьми, требующие высокого уровня профессионализма, например, консалтинг [1].

Необходимо также отметить, что к особенностям транспортных услуг относятся следующие:

- нематериальность (их нельзя видеть, осязать и ощущать — мы можем только убедиться, что товар перевезен в другое место);

- неотделимость производства транспортной услуги от ее потребления (процессы оказания услуги и ее получения потребителем происходят одновременно);

- производство транспортной услуги тесно связано с внешними факторами и осуществляется во взаимодействии с внешними системами, окружающими транспортную систему;

- транспортные услуги нельзя хранить или накапливать (как другие товары) — транспортное предприятие может только иметь некоторый резерв своей провозной способности для удовлетворения пиковых потребностей в своих услугах, если в какой-то период года они возрастают;

- есть транспортные услуги, реализация которых обычно «прикреплена» к определенному месту, району или региону (например, где расположены пути сообщения и имеются соответствующие отраслевые предприятия);

- транспортные услуги, необходимые отдельным потребителям, имеют определенную специфику, зависящую от рода грузов, которые требуется перевозить, условий перевозок, параметров тары и упаковки [2].

С позиции потребителя к качеству услуг, предоставляемых железнодорожным транспортом, предъявляются следующие требования:

- сохранность перевозимого груза;
- своевременность перевозок (перевозка продукции к назначенному сроку, регулярность прибытия грузов, срочность доставки);
- наименьшие затраты времени и труда при оформлении договора перевозки;
- оптимальный размер грузовых тарифов;
- комплексность предоставляемых услуг;

— максимальная информированность клиента (слежение за продвижением груза, сведения о его состоянии, а также условиях погрузки и выгрузки и др.) [3].

Приведенная выше специфика услуг транспорта и требований клиентов определяет рынок транспортных услуг как совокупность отношений между перевозчиками и потребителями товаров по поводу их доставки до места потребления с учетом момента возникновения потребности. Рынок транспортных услуг можно представить в виде процессной модели, где на «входе» находятся требования, ожидания потребителей при перевозке грузов, на «выходе» — удовлетворенность, которую можно проверить с помощью валидации — сравнения требований клиентов и их ожиданий. Основными процессами, влияющими на удовлетворенность, становятся: подача заявки, согласование, оформление перевозочных документов, оплата перевозки, предоставление дополнительных услуг и подача подвижного состава (рис. 1).

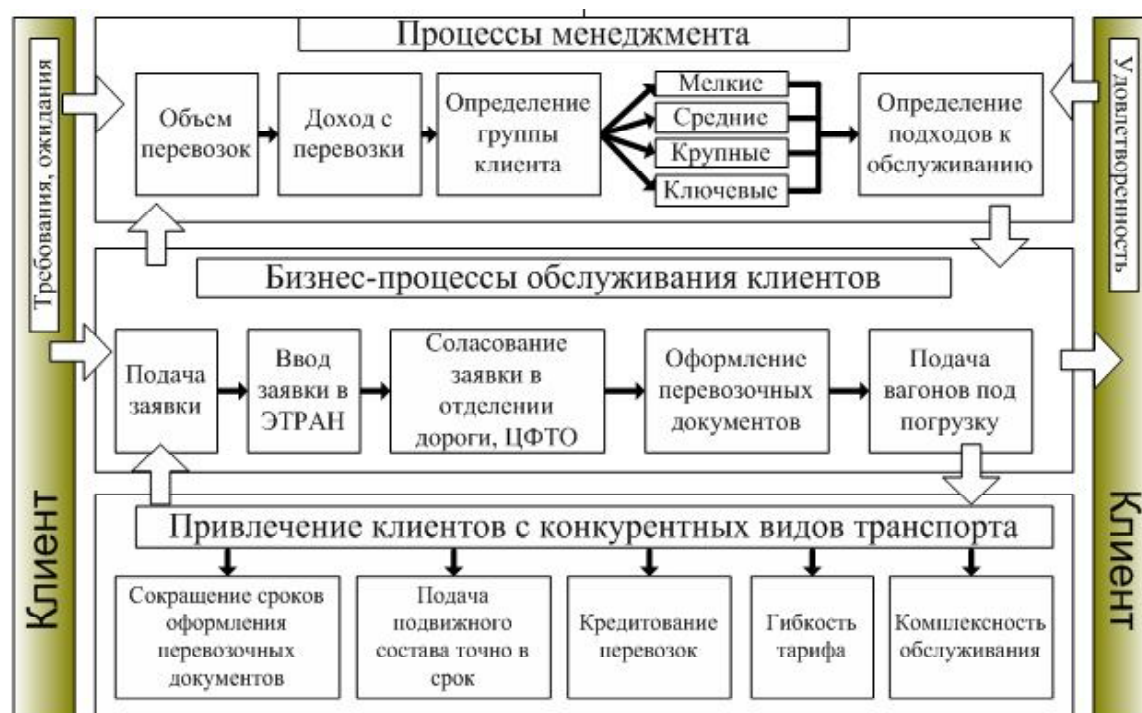


Рис. 1. Процесс обслуживания клиентов на основе многокритериальных параметров

По объемам погрузочной работы Свердловская железная дорога занимает третье место среди железных дорог. В регионе ее обслуживания сосредоточены основные запасы отечественного углеводородного сырья, более 65 % запасов газа, 25 % мировых запасов калийных удобрений. По объемам перевозок 65 % приходится на трубопроводный транспорт, 24 % — на автотранспорт, 9,5 % — на железнодорожный транспорт, 0,42 % — на водный транспорт (рис. 2). Эффективная инновационная политика является одним из инструментов привлечения дополнительных объемов перевозок и увеличения доходов железной дороги.

На Свердловской железной дороге основными группами перевозимых грузов являются строительные, нефтяные, руда железная, черные металлы, удобрения (рис. 3).



Рис. 2. Объемы перевозок грузов за 2006 г. различными видами транспорта

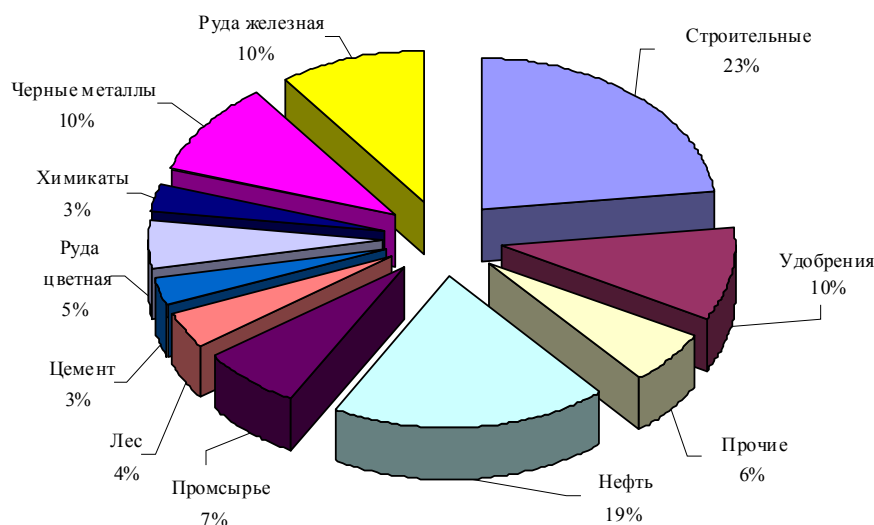


Рис. 3. Основные группы перевозимых грузов в 2006 г. по Свердловской железной дороге

Анализ работы Свердловской железной дороги показал, что объемы перевозок грузов операторскими компаниями в общем объеме перевозок по Свердловской железной дороге увеличиваются с 14,2 % в 2005 г. до 17 % в 2006 г. (рис. 4).

Среди основных причин снижения объемов перевозок по железной дороге, перехода на другие виды транспорта грузоотправители выделяют следующие: возможность кредитования, гибкие тарифные условия, комплексное обслуживание, обслуживание на логистических принципах.

Таким образом, на основе проведенного анализа установлено, что с появлением межотраслевой конкуренции потребительские акценты смещаются в сторону компаний, расширяющих спектр услуг, внедряющих инновационные технологии.

Особая роль в инновационном процессе принадлежит логистическому обслуживанию, которое позволяет упростить процедуру оформления заявки, работая со многими перевозчиками; выбирать наилучшие экономические условия, выгодные для клиента.

Перспективы, которые при этом появляются, характеризуются, прежде всего, эффектом интеграции, что ведет к существенному снижению затрат и росту качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей (рис. 5). В процессе взаимодействия участники цепочки активно используют такие преимущества логистических информационных систем, как электронные средства управления транспортно-складскими технологиями, электронный обмен данными.

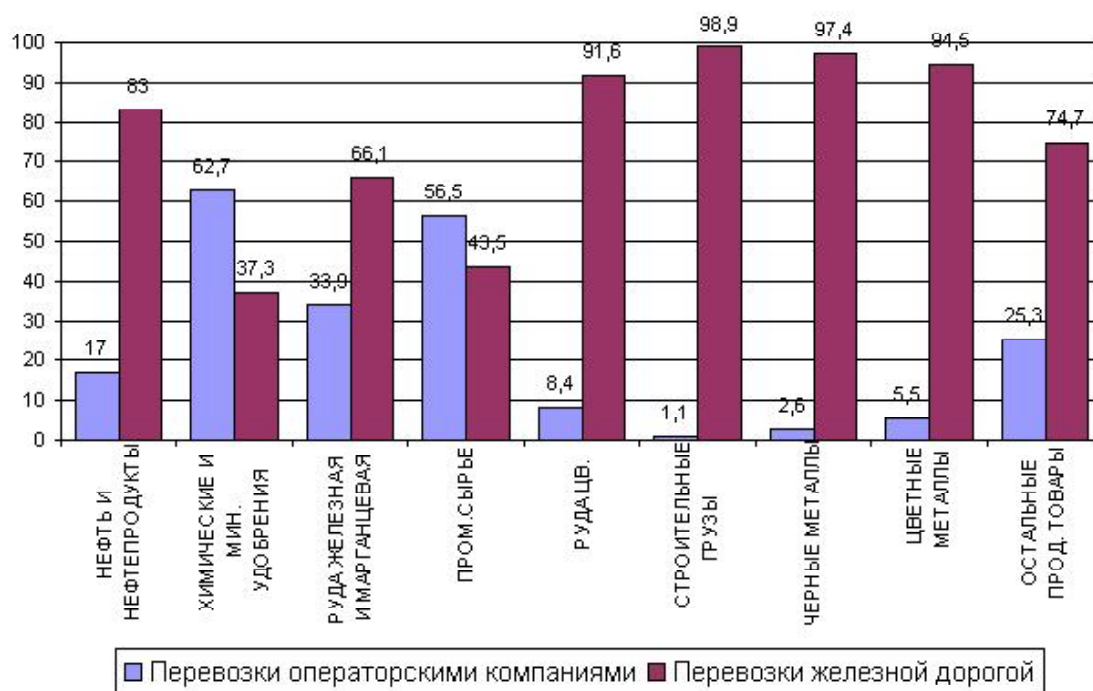


Рис. 4. Объемы перевозок грузов операторскими компаниями в общем объеме перевозок по Свердловской железной дороге



Рис. 5. Схема комплексного транспортного обслуживания

Общая концепция формирования инновационной политики на транспорте рассматривается со следующих позиций:

- сбалансированная инновационная политика и создание новых способов обслуживания клиентов — одно из важнейших условий обеспечения эффективной и устойчивой работы железных дорог;
- уровень качества обслуживания, гибкое реагирование на запросы клиентов, гибкая тарифная политика — важнейшие показатели конкурентоспособности того или иного вида транспорта, инструмент для завоевания рынка;
- повышение качества транспортного обслуживания требует перехода от острой конкуренции к сотрудничеству с другими видами транспорта с целью обеспечения комплексного обслуживания клиентов, предоставления возможности осуществления интермодальных перевозок;
- разработка логистических технологий обслуживания клиентов способствует существенному снижению затрат и росту качества обслуживания грузоотправителей и грузополучателей.

Литература

1. *Трихунков М. Ф.* Транспортное производство в условиях рынка. Качество и эффективность. М.: Транспорт, 1993.
2. *Маликов О., Николаева Г.* Транспортные услуги: нематериальны, но значимы // РЖД-Партнер. 2005. № 11.
3. *Латидус Б. М.* Система фирменного транспортного обслуживания. От замысла и практической реализации: приоритеты развития отрасли // Железнодорожный транспорт. 1997. № 1.