

УДК 338.47

АНАЛИЗ И РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ПЕРЕВОЗОК ГРУЗОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ**Яковцева Е.Г., Аршба Л.Н.***ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения», Новосибирск,
e-mail: elenaaplaeva@yandex.ru, arshba@stu.ru*

Аннотация. Для современной бизнес-среды характерна высокая степень транспортных логистических операций, способствующих развитию предприятий и достижению экономических целей. Существенную роль в реализации логистического потенциала страны выполняют транспортные предприятия, работающие на основе железнодорожных путей. В частности, АО «РЖД» выполняет роль ключевого поставщика транспортных железнодорожных услуг по грузоперевозкам. Однако спрос на услуги грузоперевозок может снижаться, либо предприятие может формировать упущенную выгоду в результате недостаточного объема сервисных услуг, что определяется перечнем дополнительных услуг, которые напрямую влияют на реализацию базовых услуг. Предлагая дополнительные услуги, предприятие может улучшить свою конкурентоспособность и заинтересовать больше клиентов, что поможет сохранить или увеличить объем грузоперевозок. Основным методом сбора информации в работе послужил опрос в форме анкетирования методом Дельфи. В результате проведенного опроса были выявлены факторы, ограничивающие и стимулирующие реализацию базовых услуг регионального центра фирменного транспортного обслуживания. Выявлен ряд проблемных вопросов, препятствующих наиболее полной реализации базовых услуг центра. В качестве инструмента повышения эффективности реализации его базовых услуг предложены меры по вводу новых дополнительных услуг.

Ключевые слова: дополнительные услуги, базовые услуги, грузоперевозки, долгосрочное сотрудничество, сервис перевозок грузов, транспортные услуги, грузоотправитель

ANALYSIS AND DEVELOPMENT OF ADDITIONAL SERVICES IN THE FIELD OF CARGO TRANSPORTATION BY RAILWAY TRANSPORT**Yakovtseva E.G., Arshba L.N.***Siberian State University of Communications, Novosibirsk,
e-mail: elenaaplaeva@yandex.ru, arshba@stu.ruSiberian*

Annotation. The modern business environment is characterized by a high degree of transportation logistics operations that contribute to the development of enterprises and the achievement of economic goals. A significant role in the realization of the country's logistics potential is played by transportation enterprises operating on the basis of railroads. In particular, JSC "Russian Railways" performs the role of a key supplier of transportation railway freight services. However, the demand for freight transportation services may decrease, or the enterprise may form a lost profit as a result of insufficient volume of services, which is determined by the list of additional services that directly affect the realization of basic services. By offering additional services, the enterprise can improve its competitiveness and interest more customers, which will help to maintain or increase the volume of cargo transportation. The main method of collecting information in the work was a survey in the form of questionnaire Delphi method. As a result of the survey, the factors that limit and stimulate the implementation of basic services of the regional center of firm transport service were identified. A number of problematic issues preventing the most complete implementation of the basic services of the center were identified. Measures to introduce new additional services were proposed as a tool to improve the efficiency of its basic services realization.

Keywords: additional services, basic services, cargo transportation, long-term cooperation, cargo transportation service, transportation services, shipper

В условиях быстрого развития технологий и роста конкуренции на рынке логистики, удовлетворение потребностей клиентов становится ключевым фактором успешной деятельности грузоперевозчиков. Удовлетворенность потребностей грузоотправителей имеет прямое отражение на репутации грузоперевозчиков и их успешности на рынке. Компании, способные предложить эффективные и инновационные решения для удовлетворения потребностей клиентов, имеют преимущество перед конкурентами. Поэтому вопросы анализа и формирования направлений развития дополнительных

услуг регионального центра фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД» являются актуальными для удовлетворения потребностей грузоотправителей в современных условиях.

Одним из крупнейших грузоперевозчиков Свердловской области является Свердловский центр фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО), которое реализует услуги грузоперевозок по пяти субъектам Российской Федерации: Пермскому краю, Свердловской области, Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу и Ямало-Ненецкому автономному округу.

Для Свердловской области характерна система транспорта с развитой инфраструктурой, которая способна удовлетворять не только потребности области в грузоперевозках, но и обеспечивать удовлетворение спроса на сопредельных территориях. Свердловская область является одним из крупных транспортных узлов, который по показателю плотности транспортной сети превосходит аналогичный средний показатель по стране. В частности, этому способствует то, что она занимает преимущественное геополитическое положение, а именно имеет срединное расположение по отношению к европейским и азиатским частям страны по экономическому и географическому принципу, находится на пересечении грузопотоков трансконтинентального характера, а именно сырья и товаров [1, с.16].

Кроме того, для Свердловской области характерно приграничное расположение по отношению к Казахстану и республикам Средней Азии, что также способствует формированию грузопотоков. В результате формирования тренда динамики российских экономических интересов к северу и востоку, Свердловская область также приобретает преимущественное положение, так как располагаются в центре геополитического пространства, что позволяет области формировать активный грузопотоки и развивать комплекс дополнительных услуг грузоперевозки.

Структура основных грузов, которые формируются на территории Свердловской области, приведена на рисунке 1.

Структура грузов в регионе в 2022-2023 гг. представлена, в первую очередь, грузоперевозками строительных материалов, удельный вес которых составил в 2022 г. 25% и увеличился в 2023 г. до 26%. На втором месте по удельному весу грузоперевозок стоят руда и металлы, удельный вес которых составил соответственно в 2022 г. 16% и 15%. В 2023 г. удельный вес данных грузов увеличился до 17%, что обусловлено ростом абсолютной суммы перевозок данной.

ТЦФТО предоставляет следующие виды основных и дополнительных услуг:

- реализует полный цикл обслуживания грузоперевозок железнодорожного транспортом;
- представляет решение транспортного и логистического характера при организации доставки грузов;
- предоставляет систему документооборота при грузоперевозках;
- реализует услуги по взаимодействию между участниками рынка транспортных услуг;
- предоставляет спектр работ по укреплению грузов, а также их целесообразному размещению;
- предоставляет услуги по формированию финансовых расчётов;
- конкурирует по таможенному регулированию;
- реализует спектр прочих дополнительных услуг в соответствии с потребностями клиентов [3, с. 445].

Структура грузоперевозок ТЦФТО за 2022-2023гг. приведена на рисунке 2.

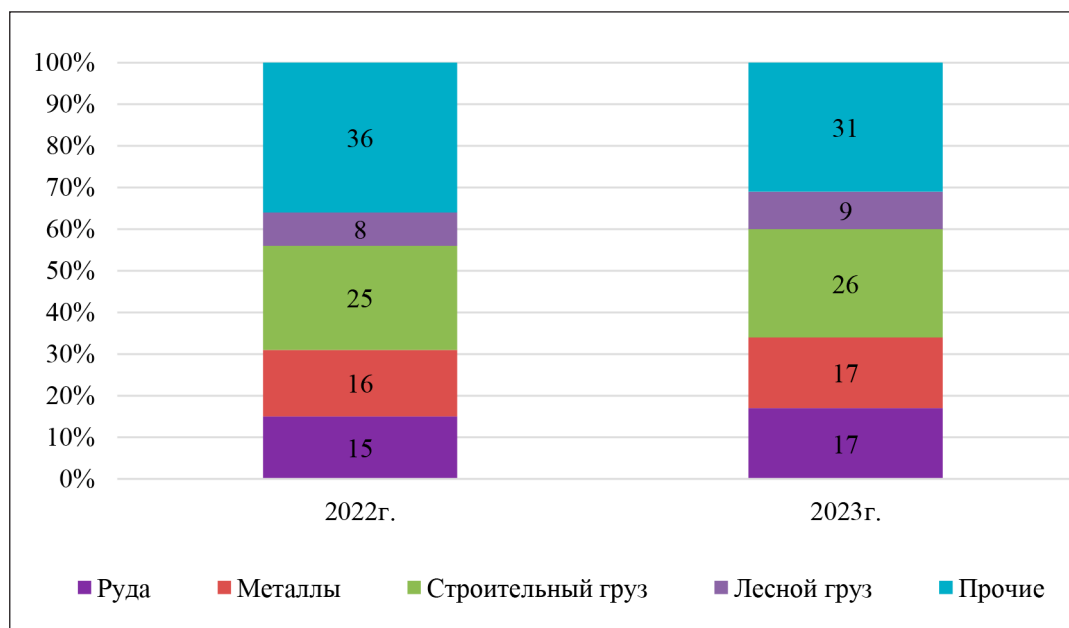


Рис. 1. Структура грузов на территории Свердловской области за 2022-2023 гг., % [2]

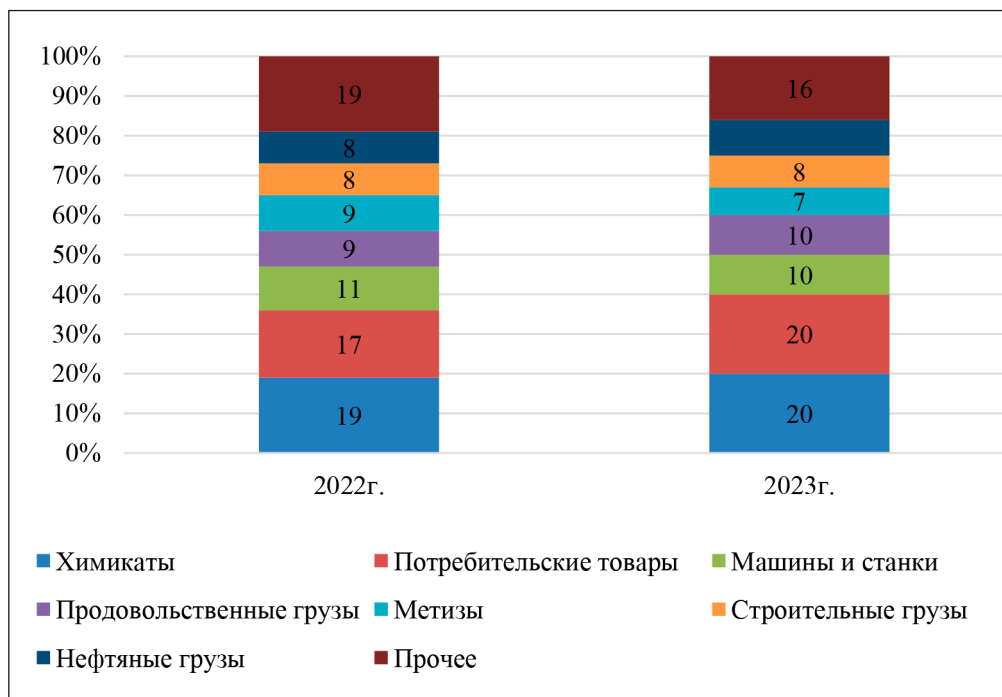


Рис. 2. Структура грузоперевозок ТЦФТО за 2022-2023 гг.

Таблица 1

Перечень грузов предприятий-грузоотправителей, использующих долгосрочное сотрудничество с ТЦФТО по данным 2023 г.

Отрасль грузоотправителя	Наименование грузов
Химикаты	Производство прочих резиновых изделий, производстве хромовых соединений технической и реактивной квалификации, производство красок, лаков и аналогичных материалов для нанесения покрытий, полиграфических красок и мастик, производство фармацевтических субстанций, производство лекарственных препаратов и материалов, применяемых в медицинских целях и ветеринарии
Потребительские товары	Производство верхней одежды из текстильных материалов, производство спецодежды, производство нательного белья, производство фотоштор и фототюли, производства инструмента
Машины и станки	Производство машин и оборудования для добычи полезных ископаемых и строительства, торговля оптовая прочими машинами, приборами, аппаратурой и оборудованием общепромышленного и специального назначения
Продовольственные грузы	Производство пива, производство хлеба и мучных кондитерских изделий, тортов и пирожных недлительного хранения, производство какао, шоколада, производство колбасных изделий

Структура грузоперевозок центра в 2022-2023 гг. показала, что наиболее часто в перевозке участвует такой груз как химикаты, удельный вес которых занимает в 2022 г. 19% и увеличивается в 2023 г. до 20%. На втором месте стоят потребительские товары, удельный вес которых составил 2022 г. 17% и увеличился до 20% 2023 г. Перевозка потребительских товаров является стратегическим сегментом грузоперевозок, так как имеет потенциал

развития, основанный на контейнерных перевозках. Грузоотправители данного сегмента – торговые предприятия используют сервисные услуги в основном дополнительного характера, которые упрощают для них процедуру отправки товаров. Грузоотправителям химикатов также важны дополнительные услуги, так как данный груз является специфическим и требует дополнительного участия организаторов грузоперевозки [4, с. 35].

Услугами по грузоперевозкам в регионе пользуются более 2500 грузоотправителей. Крупнейшими грузоотправителями из них являются более 130 предприятий, которые формируют 90% оборота. Перечень грузов предприятий-грузоотправителей, использующих долгосрочное сотрудничество на основе договора, представлены в таблице 1.

С целью изучения потребительского спроса на услуги, предоставляемые Свердловским ТЦФТО, был проведен опрос представителей предприятий-грузоотправителей, использующих долгосрочное сотрудничество на основе договора по данным 2023г. Анкета состояла из 8 вопросов закрытого типа. Всего было опрошено 96 представителей предприятий-грузоотправителей.

Для анализа данных удовлетворенности услугами предприятий-грузоотправителей, в первую очередь, руководителю организации предлагалось назвать услуги, стимулирующие на долгосрочное сотрудничество. Предприятия-грузоотправители, использующие долгосрочное сотрудничество на основе договора, были едины во мнении о том, что ключевыми услугами при организации базовой услуги являются:

- транспортно-экспедиционная услуга (услуга по разработке схемы по внесению

изменений в местные Технические условия, по проведению комиссионного обследования железнодорожного хозяйства заявителя по выдаче грузополучателю таможенных грузов в соответствии с декларацией;

- выдача расчетно-финансовых документов за текущий период (справка о расчетах, приложение к акту сверки расчетов, перечень первичных документов, акт оказанных услуг, счет-фактура, счет на оплату);

- хранение грузов в вагонах общего парка, собственных и арендованных вагонах в зонах таможенного контроля, расположенных в местах общего пользования железнодорожных станций и на железнодорожных путях общего пользования [5, с. 610].

Кроме данных услуг, предприятия-грузоотправители отметили еще ряд услуг, оказывающих существенное влияние на долгосрочное сотрудничество (рисунок 3).

Наибольшую ценность для потребителей услуг центра имеют такие услуги как проверка веса и состояния груза по просьбе грузополучателя (удельный вес респондентов, отметивших ее как наиболее важную, составил 22%) и передача информации по электронной почте (удельный вес респондентов, отметивших ее как наиболее важную, составил 18%).



Рис. 3. Дополнительные услуги, оказывающие существенное влияние на долгосрочное сотрудничество, %

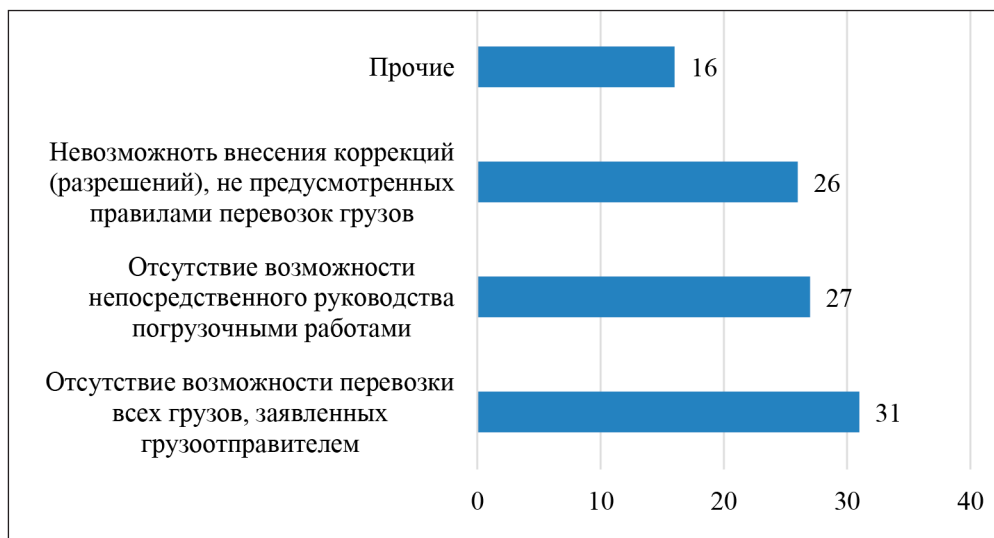


Рис. 4. Факторы, сдерживающие развитие транспортных услуг центра, %

Таблица 2

Матрица PEST-анализа макросреды ТЦФТО

Фактор	Наименование фактор	Вероятность	Балл	Взвешенный балл
Политические	Расширение требований по отношению к показателям качества логистики услуг по грузоперевозкам	1	3	3
	Расширение спектра мер наказания при нарушении показателей качества транспортировки	1	3	3
Экономические	Расширение масштаба интернет-торговли на основе маркетплейса	0,5	-2	-1
	Недостаточные показатели удовлетворённости спроса в высококачественных услугах транспортной логистического характера	0,9	-3	-2,7
	Отсутствие влияния на экономическую среду вследствие низкого уровня качества транспортной системы	0,8	-3	-2,4
Социо-культурные	Ценовая конкуренция на рынке услуг грузоперевозок	0,7	-1	-0,7
	Расширение спектра услуг для повышения её распространённости	0,7	-1	-0,7
Технологические	Повышение показателей модернизации инфраструктуры транспортного хозяйства	1	3	3
	Недостаток возможностей для взаимного обмена опытом ведения грузоперевозок	1	3	3

Внеплановое составление и выдача акта сверки расчетов за месяц важно для 16% респондентов. Заполнение накладной за грузоотправителя и обеспечение грузоотправителей запорно-пломбировочными устройствами, закрутками занимает четвертое место по важности востребования данных услуг. Кроме указанных услуг в дополнительные услуги, оказывающие существенное влияние

на долгосрочное сотрудничество на основе договора, включены копировальные услуги при сканировании схем грузов на железнодорожном подвижном составе, информирование грузоотправителя по их запросу о движении денежных средств на лицевом счете и обеспечение грузоотправителей бланками перевозочных документов взамен испорченных по вине грузоотправителя [6, с. 68].

Также были выявлены факторы, сдерживающие развитие транспортных услуг центра (рис. 4).

В первую очередь заказчики услуг отметили отсутствие возможности перевозки всех грузов, заявленных грузоотправителем, по причине того, что ТЦФТО не практикует рассмотрение возможности перевозки грузов железнодорожным транспортом и не оказывает помощь по подготовке груза к перевозке при оказании услуги в центральном отделе рабочего снабжения и на станции. Данный фактор отметили 31% респондентов. На втором месте стоит фактор отсутствия возможности непосредственного руководства погрузочными работами по причине того, что просьбы грузоотправителя в данном контексте не учитывают в силу отсутствия подобной дополнительной услуги. Последнее место занял фактор невозможности внесения коррекций (разрешений), не предусмотренных правилами перевозок грузов.

Для оценки влияния макросреды была составлена матрица PEST-анализа и проанализирована вероятность наступления событий (таблица 2).

В результате анализа можно сделать вывод о том, что для центра имеют положительные влияние экономические факторы, в частности развитие интернет-торговли, что окажет влияние на рост услуг по перевозке. Социокультурные факторы также оказывают положительное влияние, так как увеличивается количество потребителей транспортно-логистических услуг, что приводит к снижению стоимости.

Для минимизации влияния негативных факторов на процесс развития дополнительных услуг при организации базовой услуги по грузоперевозке предлагается:

1. Рассмотрение возможности перевозки грузов железнодорожным транспортом и оказание помощи по подготовке груза к перевозке при оказании услуги на станциях.

2. Осуществление непосредственного руководства погрузочными работами на месте общего пользования по просьбе грузоотправителя (дорожный центр стандартизации и метрологии).

3. Передача разрешения на выполнение действий, связанных с перевозкой грузов.

При запросе грузоотправителя, грузополучателя имеется возможность принять решение о выдаче разрешения в случаях, когда такие ситуации не регулируются правилами перевозки грузов. Например, это может быть изменение условий транспортировки, внесение изменений в подтверждения оплаты или прочие особые требования по просьбе грузоотправителя, грузополучателя в случаях, не предусмотренных правилами перевозок грузов (в том числе внесение изменений в телеграммы, подтверждающие оплату перевозок).

На сегодняшний день в условиях развития экономической среды и повышения степени конкуренции на рынке грузоперевозок на основе железнодорожного транспорта расширение спектра дополнительных услуг является инструментом по увеличению сбыта базовых услуг. Непрерывный процесс оценки удовлетворенности заказчиков процессом грузоперевозок, а также повышение коэффициентов индивидуализации сервиса позволит адаптировать имеющиеся ресурсы под потребности клиентов и реализовывать процесс грузоперевозок с учётом их удовлетворенности качественными показателями спроса.

Список литературы

1. Крылов П.М. Проблемы и перспективы территориального планирования внегородского транспорта в России // Московский экономический журнал. 2019. № 11. DOI: 10.24411/2413-046X-2019-10181.
2. Официальный сайт АО «РЖД» [Электронный ресурс]. URL: http://rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=628& (дата обращения: 20.01.2024).
3. Изотов О.А., Кириченко А.В., Кузнецов А.Л. Технологические решения для организации отправок сборных грузов посредством контейнерных транспортно-технологических систем // Вестник Государственного университета морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова. 2019. Т. 1, № 4. С. 609-620.
4. Козлова И.Н., Перминова А.А. Конкуренентоспособность и влияющие на нее факторы на рынке железнодорожных перевозок контейнеропригодных грузов // Вестник ГУУ. 2015. № 11. С. 67-69.
5. Инкина С.А., Бадараева Р.В. Железнодорожные грузоперевозки: преимущества и недостатки // Вестник магистратуры. 2019. № 10-1 (97). С. 34-37.
6. Сидоренко А.М. Инфраструктурные ограничения развития транспортно-логистической системы Свердловской области // Russian Journal of Management. 2017. Т. 5, № 3. С. 444-449.