

М.А. Гвоздева¹, И.Ю. Сольская²

¹ Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

² Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Аннотация. Обеспечение эффективного использования транспортной системы страны позволит национальной экономике страны расти и развиваться. В железнодорожной отрасли имеется множество проблем, основной из них является монополия, что влечет за собой высокие тарифы. Несмотря на множество плюсов железнодорожного транспорта, грузоотправители, в большинстве случаев, делают выбор в пользу грузоперевозок автотранспорта. Срывы сроков доставки, недостаточное обеспечение безопасности товара, оплата пробега порожних вагонов, все это способствует уходу постоянных и потенциальных клиентов на перевозки автотранспортом. В данной статье рассмотрена основная проблема «оттока» клиентов и снижения конкурентоспособности железнодорожного комплекса. Изучена клиентоориентированность компании ОАО «РЖД» на современном этапе. Приведены варианты решения проблемы «оттока» клиентов.

Ключевые слова: клиентоориентированность, конкурентоспособность, грузовые перевозки, железнодорожный транспорт, автотранспорт, ценовая политика.

М.А. Gvozdova¹, I.Yu. Solskaya²

¹ Irkutsk state University Ways of communication, Irkutsk, the Russian Federation

² Irkutsk State University Ways of communication, Irkutsk, the Russian Federation

CUSTOMER-ORIENTED CARGO TRANSPORTATION BY RAILWAY TRANSPORT

Annotation. Ensuring the effective use of the transport system of the country will allow the national economy to grow and develop. There are many problems in the railway industry, the main one being the monopoly, which entails high tariffs. Despite the many advantages of rail transport, shippers, in most cases, make a choice in favor of road freight transport. Disruptions in delivery times, inadequate safety of the goods, payment of the empty carriage run, all this contributes to the care of regular and potential customers for transportation by road. This article discusses the main problem of "outflow" of customers and reduce the competitiveness of the railway complex. The customer orientation of Russian Railways at the current stage has been studied. There are options for solving the problem of "churn" customers.

Keywords: customer-oriented, competitiveness, freight transport, rail transport, motor transport, price policy.

Транспортный комплекс России был и остается важным сектором национальной экономики. Эффективное функционирование транспортной системы обеспечивает стабильное социально-экономическое развитие страны, ее территориальную целостность и конкурентоспособность отечественной продукции на мировых рынках.

Конечно, скорость железнодорожного транспорта уступает автомобильному, но у него есть определенный плюс: поезда могут перевозить практически любые грузы. Разнообразие специальных вагонов, такие как: цистерны, рефрижераторы, крытые вагоны, открытые платформы, термов вагоны, вагоны для перевозки негабаритных грузов и автомобилей, позволяет обеспечить доставку широкого ассортимента грузов. Независимость от климатических условий, является еще одним положительным аспектом железнодорожного транспорта [4].

Сильная монополизация рынка является наиболее важной проблемой российского железнодорожного транспорта.

Минусами железнодорожных грузовых перевозок являются недостаточная безопасность товаров, срок доставки грузов и порожний пробег вагонов [6].

Есть определенные ограничения на использование услуг ОАО «РЖД», в частности, компания не занимается перевозками сборных грузов. Поэтому, если обычный объем груза в компании, например, полвагона, ему придется либо платить за использование целого вагона, или обратиться к независимым операторам [2].

На современном этапе развития транспортного рынка следует отметить тенденцию к «оттоку» грузов с железнодорожного транспорта на автомобильный, что автоматически ведет к конкурентной «борьбе» этих типов транспортных средств [1].

Конкуренция должна способствовать быстрому развитию национальной экономики, а также повышению качества транспортных услуг. Повышение конкурентоспособности железнодорожного транспорта является одним из направлений стратегии развития транспортного сектора.

Экономическая транспортная политика должна быть направлена на поиск оптимального сочетания централизации и децентрализации, рыночных отношений и регулирующей роли государства. Работа единого транспортного комплекса должна осуществляться на строго контролируемой основе, особенно в отношении инвестиций и ценовой политики.

Возможность железной дороги конкурировать на рынке напрямую зависит от конкурентоспособности перевозок и экономических методов производственно - финансовой деятельности железной дороги, которые оказывают влияние на результат конкуренции между другими видами транспорта или между отдельными компаниями [9].

Конкурентоспособность транспортных перевозок могут быть оценены в определенном приближении специфическими численными методами. Например, это может быть отношение реализованного объема перевозок с учетом комплексной оценки качества транспортных услуг к затратам клиента. Цена потребления включает в себя не только транспортный тариф, но и стоимость дополнительных специализированных посреднических услуг, которые в свою очередь должны быть оплачены клиентом. Очевидно, что с регулируемым тарифом этот второй компонент может существенно снизить конкурентоспособность железнодорожного транспорта, а также ухудшить финансовое состояние отрасли из-за отказа от услуг потенциальных клиентов [14].

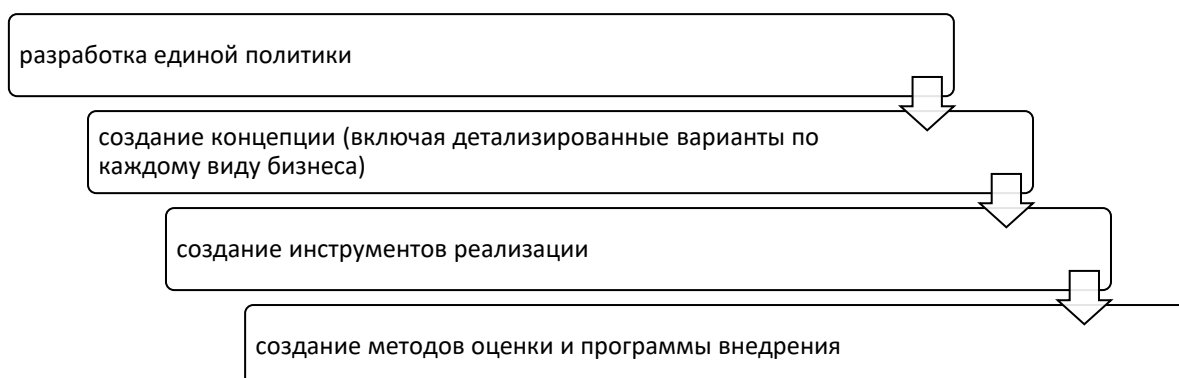
Полная «перекройка» инвестиционной политики в сторону снижения затрат и стимулирования инноваций, позволят не только повысить конкурентоспособность железной дороги, но увеличить рост коммерческого успеха и укрепить позиции отрасли на общетранспортном рынке.

Как правило, подходы, основанные на теории качества транспортных услуг, используются для оценки конкурентоспособности железнодорожных перевозок. Качество транспортного обслуживания включает в себя комплекс потребительских свойств и неформальных характеристик. Если, так называемый фирменный уровень обслуживания, обеспечивает согласованность, доступность, регулярность, сохранность, эффективность и безопасность, то он будет признан положительным [11]. Для того, чтобы укрепить свои позиции на рынке транспортных услуг железнодорожному транспорту следует оперативно реагировать на любые изменения в спросе на перевозки, и для этого свою отчетность, которая содержит информацию о работе дорог и отделений, необходимо дополнить данными о географии грузопотоков и деятельности железных дорог в границах субъектов Федерации, что позволило бы значительно облегчить анализ реального состояния конъюнктуры транспортного рынка и иметь согласованную информацию для исследования региональных особенностей транспортного развития [3].

Клиентоориентированность – понятие рыночной экономики, показывающее состояние бизнеса через оценку удовлетворенности клиентов, потребителей услуг [8].

В статье «Культурная эволюция» В.И Якунин отмечает: «Клиентоориентированность – важный фактор увеличения прибыльности компании, повышения стоимости её бренда»[2].

В конце декабря 2014 года в РЖД был сформирован департамент развития бизнеса и клиентоориентированности. Структуру создали за счет оптимизации ресурсов без увеличения аппарата, ее миссия заключается в создании корпоративной политики внутренней и внешней клиентоориентированности, предусмотренной Стратегией развития холдинга до 2030 года. Этапы реализации стратегии представлены на рисунке 1.



*Рис.1. - Этапы реализации стратегии холдинга до 2030 года**

Возврат к этой модели долгосрочного планирования будет серьёзным инструментом роста клиентов в организации. Кроме того, компании нужно уходить в логистику: качественно работать с портовой инфраструктурой и создавать цепочки услуг. Ценовые инструменты хороши, но не панацея, а вот совершенствование технологий работы с клиентом – это верный путь к качеству [2].

Исходя из выше изложенного, можно прийти к выводу, что регулирование цен, а так же совершенствование технологий представляют два варианта повышения уровня клиентоориентированности. Однако, возможности увеличения тарифов ограничены, а формировать инвестиционную программу за счет клиента перевозчику сложно. Таким образом у организации остается один инструмент для наращивания выручки – работа с клиентом.

Проблема конкуренции железнодорожного транспорта с автомобильным, в современной экономике стоит довольно остро. Непрекращающийся рост тарифов РЖД заставляет грузоотправителей переключаться на автотранспорт. В условиях экономического спада конкуренция обострится еще сильнее. Ранее считалось, что автотранспорт может конкурировать с железной дорогой только на расстояниях до 1000 км. однако постоянный рост тарифов на железнодорожные перевозки делает экономически выгодным использование автотранспорта на все более далекие расстояния. Ежегодно на автотранспорт уходит 2-3% от общего числа перевозимых по железной дороге грузов. Автотранспорт быстрее, удобнее и часто дешевле в сравнении с железной дорогой [10].

Тенденция последнего времени - отказ от железнодорожных перевозок тех грузоотправителей, кто прежде был в числе основных клиентов РЖД: лесоперерабатывающих компаний, производителей цемента, металлургов. Их главные претензии к монополии - высокие тарифы, неповоротливость и опоздания [10].

При перевозке груза автотранспортом, логистические компании могут отсрочить момент оплаты за оказанные услуги. В это же время РЖД даже думать не хотят о предоставлении отсрочек. Железнодорожники твердо убеждены, что отправлять грузы по железной дороге есть великое благо для грузовладельцев, и за сохранения доступа к этому благу клиенту следует всегда беззаветно бороться [15].

Исходя из этого, можно сделать вывод, что для сохранения объема перевозок, РЖД может предоставить клиенту дополнительные услуги: перевалку в порту, морской фрахт,

* Разработано автором научной статьи на основании данных: Официальный сайт ОАО РЖД [Электронный ресурс]: Режим доступа URL: http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?STRUCTURE_ID=704&layer_id=5104&id=6396 (Дата обращения 7.06.18)

перевозки по расписанию, организацию перевозок по территории иностранных железнодорожных администраций, а также полный переход на электронный документооборот. В современных условиях для сохранения грузовой базы также нужно предоставлять отсрочки оплаты за оказанные услуги. РЖД должны предоставлять максимальную скидку всем грузам второго и третьего тарифного классов, по своим свойствам склонным к переходу на автотранспорт – лом черных металлов, продукты питания, бытовая техника, оборудование, одежда, обувь и т.д. Что позволит не только сохранить постоянных клиентов, но и увеличить их количество.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Железная дорога и автоперевозчики конкурируют за грузы [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2014/12/02/rzhd-teryat-klientov>, свободный. – (дата обращения 21.05.18).
2. Оценка влияния внутренней среды железнодорожных организаций на реализацию клиентоориентированности [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.pult.gudok.ru>, свободный. – (дата обращения 21.05.18).
3. Железнодорожный транспорт. Ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал. М.: «Железнодорожный транспорт», 12-2016
4. Железнодорожный транспорт. М.: «Железнодорожный транспорт», 2-2017. Стр. 5, 20-23.
5. Журнал. РЖД Партнер. №23. С-П., «Ом-Экспресс», 12- 2016. Стр. 9.
6. Журнал РЖД-Партнер. «Большая роль для малых операторов», 2016. № 11–12.
7. Зубков В.Н, Мусиенко Н.Н. Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок. Ч. I. Основы управления перевозочным процессом: учеб.пособие / РГУПС. Ростов н/Д, 2010. с. 34
8. Коновалов А.Н. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли. Москва 2017. с 6
9. Кунаева Е.А. Хорошие манеры прибыльны // Пульт управления. 2015. Режим доступа URL: <http://www.pult.gudok.ru/archive/detail.php?ID=993771> (Дата обращения: 12.05.2018).
10. Стратегическое партнерство [Электронный ресурс]: - Режим доступа: URL: <http://forum1520.com/2015/ru/results/discussions/discussions2/> (Дата обращения: 21.05.2018)
11. Ставка на гибкость [Электронный ресурс]: Режим доступа: URL : <http://www.rusagrotans.ru/press/novosti-otrasli/stavka-na-gibkost/>, свободный. - (Дата обращения: 28.10.18)
12. Прейскурант N 10-01 «Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами»
13. Свириденков В.И. ОАО «РЖД» 3 года // Транспорт в России. 2006. Режим доступа URL: <https://tr.ru/articles/189-oao-rzhd-3-goda> (Дата обращения: 15.05.2018).
14. Железная дорога [Электронный ресурс]: Режим доступа : URL : <http://rly.su/ru/content/>, свободный. - (Дата обращения: 16.11.18)
15. Терешина Н.П, Галабурда В.Г, Трихунков М.Ф. Экономика железнодорожного транспорта: учеб. для вузов ж.-д. транспорта/ Под ред. Н.П. Терёшиной, Б.М. Лапидуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМЦ ЖДТ, 2006. – стр. 801

BIBLIOGRAPHIC LIST

1. Zheleznaya doroga i avtoperevozchiki konkuriruyut za грузы [Elektronnyy resurs] - Re-zhim dostupa: URL: <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2014/12/02/rzhd-teryat-klientov>, svobodnyy. – (data obrashcheniya 21.05.18).
2. Otsenka vliyaniya vnutrenney sredy zheleznodorozhnykh organizatsiy na realizatsiyu kliyen-tooriyentirovannosti [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa: URL: <http://www.pult.gudok.ru>, svobodnyy. – (data obrashcheniya 21.05.18).

3. Zheleznodorozhnyy transport. Yezhemesyachnyy nauchno-teoreticheskiy tekhniko-ekonomicheskii zhurnal. M.: «Zheleznodorozhnyy transport», 12-2016
4. Zheleznodorozhnyy transport. M.: «Zheleznodorozhnyy transport», 2-2017. Str. 5, 20-23.
5. Zhurnal. RZHD Partner. №23. S-P., «Om-Ekspress», 12- 2016. Str. 9.
6. Zhurnal RZHD-Partner. «Bol'shaya rol' dlya malykh operatorov» , 2016. № 11–12.
7. Zubkov V.N, Musiyenko N.N. Upravleniye ekspluatatsionnoy rabotoy i kachestvom perevozok. CH. I. Osnovy upravleniya perevozochnym protsessom: ucheb.posobiye / RGUPS. Rostov n/D, 2010. s. 34
8. Konovalov A.N. Kliyantooriyentirovannost' kak sposob polucheniya dopolnitel'noy pribyli. Moskva 2017. s 6
9. Kunayeva Ye.A. Khoroshiye manery pribyl'ny // Pul't upravleniya. 2015. Rezhim dostupa URL: <http://www.pult.gudok.ru/archive/detail.php?ID=993771> (Data obrashcheniya: 12.05.2018).
10. Strategicheskoye partnerstvo [Elektronnyy resurs]: - Rezhim dostupa: URL: <http://forum1520.com/2015/ru/results/discussions/discussions2/> (Data obrashcheniya: 21.05.2018)
11. Stavka na gibkost' [Elektronnyy resurs]: Rezhim dostupa: URL : <http://www.rusagrotrans.ru/press/novosti-otrasli/stavka-na-gibkost/svobodnyy>. - (Data obrashcheniya: 28.10.18)
12. Preyskurant N 10-01 «Tarify na perevozki грузов i uslugi infrastruktury, vpol'nyayemye rossiyskimi zheleznymi dorogami»
13. Sviridenkov V.I. OAO «RZHD» 3 goda // Transport v Rossii. 2006. Rezhim dostupa URL: <https://tr.ru/articles/189-oao-rzhd-3-goda> (Data obrashcheniya: 15.05.2018).
14. Zheleznaya doroga [Elektronnyy resurs]: Rezhim dostupa : URL : <http://rly.su/ru/content/svobodnyy>. - (Data obrashcheniya: 16.11.18)
15. Tereshina N.P, Galaburda V.G, Trikhunkov M.F. Ekonomika zheleznodorozhnogo transporta: ucheb. dlya vuzov zh.-d. transporta/ Pod red. N.P. Teroshinoy, B.M. Lapidusa, M.F. Trikhunkova. – M.: UMTS ZHDT, 2006. – str. 801

Информация об авторе

Гвоздева Мария Александровна – магистр кафедры «Финансы и бухгалтерский учет» факультета «Экономика и финансы», «Иркутский государственный университет путей сообщения», г. Иркутск, e-mail: masianiy.05@mail.ru

Сольская Ирина Юрьевна – доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры «Финансы и бухгалтерский учет», «Иркутский государственный университет путей сообщения», г. Иркутск, e-mail: irina_solskaya_@mail.ru

Authors

Mariya Gvozdeva - master of Finance and Accounting, Faculty of Economics and Finance, Irkutsk State University of Communications, Irkutsk, e-mail: masianiy.05@mail.ru

Solskaya Irina - Doctor of Economics, Professor, Professor of the Department "Finance and Accounting", "Irkutsk State University of Communications", Irkutsk, e-mail: irina_solskaya_@mail.ru

Для цитирования

Гвоздева М.А. Клиентоориентированность грузоперевозок железнодорожным транспортом [Электронный ресурс] / М.А.Гвоздева, И.Ю Сольская, // Молодая наука Сибири: электрон. науч. журн. — 2018. — №1. — Режим доступа: <http://mnv.irgups.ru/toma/11-2018>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ. (дата обращения: 15.12.2018)

For citation

Gvozdeva M. A. customer Focus of cargo transportation by rail [electronic resource] / I. S. Sol'skaya, M. A. Gvozdeva // Young science of Siberia: electron. scientific. journal. - 2018. - №1. - Access mode: <http://mnv.irknps.ru/toma/11-2018>, free. The title. from the screen. — Languages: Russian, English. (appeal date: 15.12.2018)