Оглавление

ВВЕДЕНИЕ....2

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОАО «РЖД» КАК КРУПНЕЙШЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ....4

1.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О КОМПАНИИ ОАО «РЖД»....4

1.2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО «РЖД»....12

1.3. ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ КОМПАНИИ ОАО «РЖД» НА ТРАНСПОРТНОМ РЫНКЕ И ЕЕ РОЛЬ В ТРАНСПОРТНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ СТРАНЫ И НАСЕЛЕНИЯ....16

2. ОСОБЕННОСТИ СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА....20

2.1. ОПИСАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ....20

2.2. ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ СПРОСА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ....24

2.3. ХАРАКТЕРИСТИКА И КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ....33

3. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ....40

3.1. ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ НА ТРАНСПОРТЕ....40

3.2. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА И АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ....46

ЗАКЛЮЧЕНИЕ....54

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ....56

ПРИЛОЖЕНИЯ....59

ВВЕДЕНИЕ

Работа транспортных компаний сопряжена с высокой степенью неопределенности, вызванной различной реакцией клиентов на конъюнктурные изменения на рынке, что приводит к трудностям планирования погрузочно-разгрузочной работы, определения ожидаемых объемов перевозок грузов.

Недостаточное изучение поведения, мотивов и предпочтений различных категорий потребителей транспортных услуг в выборе партнеров по бизнесу, реакции отдельных клиентов (групп) на действия факторов, формируемых на предпринимательском, региональном, отраслевом, государственном и международном уровнях управления, а также несовершенство научного инструментария для исследования и прогнозирования транспортно-экономических отношений с использованием современных информационных технологий – обусловливают актуальность разработки методики и технологии.

Актуальность темы обусловлена необходимостью совершенствования качества текущего планирования объемов продаж транспортных услуг, учитывая желания и предпочтения потребителей, а также их взаимодействия между собой, с целью повышения эффективности деятельности российских железных дорог на транспортном рынке и обеспечения их финансовой стабильности в постоянно изменяющихся рыночных условиях.

Целью исследования является разработка методических и практических рекомендаций по совершенствованию действующей на железнодорожном транспорте системы анализа и текущего прогнозирования поведения потребителей услуг ОАО «РЖД».

Для достижения поставленной цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- провести анализ системы текущего планирования объемов перевозок;
- исследовать специфику и текущее состояние рынка перевозок;
- выявить поведенческие группы (категории) потребителей транспортной продукции;
- исследовать основные факторы спроса и предложения на рынке транспортных услуг;
- разработать методику идентификации различных категорий потребителей транспортной продукции в информационном хранилище, а также методические рекомендации по формированию текущих прогнозов объемов перевозок

Объектом исследования является железнодорожный транспорт как отрасль экономики Российской Федерации и потребители его продукции.

Предметом исследования являются транспортно-экономические, товарно-денежные отношения, возникающие между ОАО «Российские железные дороги», транспортными предприятиями и потребителями транспортных услуг.

Диплом состоит из введения, 3 глав, заключения, списка литературы и 5 приложений.

В 1 главе рассматриваются характеристика ОАО «РЖД» как крупнейшей клиентоориентированной транспортной компании в целом: общие положения о компании, влияющие факторы на деятельность компании, основные виды деятельности. Также уделено внимание текущему положению компании на транспортном рынке, а также ее роли в транспортном обеспечении страны и населения.

Во 2 главе проводится анализ спроса и предложения на транспортные услуги железнодорожного транспорта; приводится характеристика и классификация предложения железнодорожных транспортных услуг; рассматриваются основные факторы спроса на железнодорожные перевозки у потребителей транспортных услуг, а также общие права и обязанности, которые имеют потребители.

В 3 главе приводится экономическое обоснование потребительского мнения об уровне качества транспортного обслуживания; дается комплексная оценка о проделанной работе; делаются общие выводы эффективности работы компании ОАО «РЖД» на основе анализа потребительского мнения о соблюдении уровня качества транспортных услуг.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОАО «РЖД» КАК КРУПНЕЙШЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ

1.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О КОМПАНИИ ОАО «РЖД»

Железнодорожный комплекс имеет особое стратегическое значение для России. Он является связующим звеном единой экономической системы, обеспечивает стабильную деятельность промышленных предприятий, своевременный подвоз жизненно важных грузов в самые отдаленные уголки страны, а также является самым доступным транспортом для миллионов граждан.

Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (далее – Компания) входит в мировую тройку лидеров железнодорожных компаний. Это определяют следующие факторы:

- огромные объемы грузовых и пассажирских перевозок;
- высокие финансовые рейтинги;
- квалифицированные специалисты во всех областях железнодорожного транспорта;
- большая научно-техническая база;
- проектные и строительные мощности;
- значительный опыт международного сотрудничества.

ОАО «РЖД» было учреждено постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2003 года № 585. Создание компании стало итогом первого этапа реформирования железнодорожной отрасли в соответствии с постановлением Правительства РФ от 18 мая 2001 года № 384.

1 октября 2003 года – начало деятельности ОАО «РЖД». Учредителем и единственным акционером ОАО «РЖД» является Российская Федерация. От имени Российской Федерации полномочия акционера осуществляет Правительство Российской Федерации.

Имущество компании было сформировано путем внесения в уставный капитал ОАО «РЖД» по балансовой стоимости активов 987 организаций федерального железнодорожного транспорта, принадлежащих государству [1].

Таблица 1.1. – Уставный капитал ОАО «РЖД» на конец 2015 года

Дата	Размер уставного капитала (в руб.)	Размер уставного капитала (в акциях)
31.12.2015 г.	2 091 213 180 000	2 091 213 180

Таблица 1.2. − Технические характеристики ОАО «РЖД» на конец 2015 года

Эксплуатационная длина железных дорог	85,2 тыс. км
Протяженность электрифицированных линий	43,3 тыс. км
Доля в грузообороте транспортной системы России	45,3%*
Доля в пассажирообороте транспортной системы России	26,4%

*С учетом трубопроводного транспорта.

Таблица 1.3. − Парк подвижного состава на конец 2015 года

Вид	Количество, тыс.
Грузовые локомотивы (электровозы и тепловозы)	11,1
Грузовые вагоны всех типов*	242,2*
Маневровые локомотивы (тепловозы)	6,1
Пассажирские локомотивы (электровозы и тепловозы)	3,1
Пассажирские вагоны дальнего следования	24,1
Пассажирские вагоны пригородных поездов	15,6

*Оперирование осуществляют ДЗО холдинга ОАО «РЖД».

Миссия компании заключается в эффективном развитии конкурентоспособного на российском и мировом рынках транспортного бизнеса, ядром которого является

эффективное выполнение задач национального железнодорожного перевозчика грузов и пассажиров и владельца железнодорожной инфраструктуры общего пользования.

Главные цели деятельности общества − обеспечение потребностей государства, юридических и физических лиц в железнодорожных перевозках, работах и услугах, оказываемых железнодорожным транспортом, а также извлечение прибыли [27. С. 7-16].

Стратегические цели компании:

- увеличение масштаба транспортного бизнеса (расширение сети дорог, конкуренция с автомобильным и морским транспортом);
- повышение производственно-экономической эффективности (снижение текущих издержек, использование современных технологий);
- повышение качества работы и безопасности перевозок (переход на современные стандарты, принятые у европейских перевозчиков);
- глубокая интеграция в евро-азиатскую транспортную систему (переход на единые стандарты по многим направлениям);
- повышение финансовой устойчивости и эффективности (снижение зависимости от бюджетных трансфертов).

Органы управления ОАО «РЖД»:

1. Общее собрание акционеров. Поскольку единственным акционером общества является Российская Федерация и от ее имени полномочия осуществляются Правительством РФ, то решения собраний акционеров принимаются Правительством единолично и оформляются письменно.

2. Совет директоров общества. Назначается Правительством РФ.

3. Президент общества. Назначается Правительством РФ.

4. Правление общества.

5. Орган контроля ОАО «РЖД» – Ревизионная комиссия общества.

В условиях вступления России во Всемирную торговую организацию и выхода на международный рынок транспортных услуг, в том числе и через интеграцию в Евро-Азиатскую транспортную систему, важнейшее значение приобретает имидж компании ОАО «РЖД» в возможности предоставления конкурентоспособных и безопасных услуг по перевозкам грузов и пассажиров.

В принятой программе стратегического развития ОАО «РЖД» на перспективу намечены значительные рубежи, для достижения которых требуются не только инвестиции и мобилизация ресурсов, но и внедрение в компании современной системы управления, основанной на критериях качества [15; 17].

В первый год существования компании ОАО «РЖД» удалось обеспечить прирост и улучшение практически всех основных показателей производственно-финансовой деятельности.

Для того чтобы достичь поставленных в стратегической программе развития ОАО «РЖД» задач: стать высокоэффективной компанией, имеющей стабильную финансовую устойчивость, конкурентоспособной как на внутреннем, так и на международном рынке, работающей в условиях расширенного производства и бизнеса, эффективно структурированной, с современной организацией производства, постоянно повышающую рыночную стоимость активов, привлекательную для инвестиций − предстоит еще немало работы, особенно в улучшении качества управления и качества выполнения технологических процессов [20; 26]. Трудности в реализации основных стратегических целей, намеченных компанией, представлены в табл. 1.4.

Таблица 1.4. – Связь стратегических целей Компании с проведением мероприятий по совершенствованию производственной и маркетинговой деятельности

Стратегическая цель	Сложность в выполнении
Увеличение масштаба бизнеса, интеграция в Евро-Азиатскую транспортную систему	Невозможно без качественного маркетинга и предоставления качественной услуги по перевозке, соответствующей международным стандартам
Повышение производственно-экономической эффективности	Невозможно без повышения качества и эффективности управления, развития кадрового потенциала, внедрения современных стандартов и принципов корпоративного управления
Повышение качества работ и безопасности движения	Невозможно без использования новых типов подвижного состава с увеличенными межремонтными сроками пробега, использованием узлов и деталей с повышенным сроком службы, без совершенствования материально-технического снабжения, внедрения новых технологических процессов в линейных предприятиях, основанных на системе менеджмента качества, перехода на процессорный принцип на всех уровнях управления компании ОАО «РЖД»
Повышение финансовой устойчивости компании	Невозможно без качественного управления финансами, совершенствования системы бюджетирования, сокращения и ликвидации убыточных производств, улучшения кредитного рейтинга компании

Ключевым словом для успешной реализации вышеназванных целей является «качество» − качество бизнеса, качество услуг, качество технологических процессов.

Маркетинговая политика компании требует совершенствования, взаимоотношения с грузоотправителями меняются в лучшую сторону очень медленно.

В официальной отчетности ОАО «РЖД» на всех уровнях управления, от структурного подразделения до филиала ОАО «РЖД» и департамента, отсутствуют систематизированные критерии и показатели, отражающие качество обслуживания грузоотправителей и пассажиров, качество выполнения внутренних технологических и бизнес-процессов компании [2]. Из-за несовершенства материально-технического снабжения мы несем экономические потери по сверхнормативным излишкам материалов и запчастей, в то же время срывая планы капремонта и ввода основных фондов из-за необеспечения комплектующими, оборудованием и материалами в необходимом ассортименте и в нужное время [18. С. 32].

Первый год работы компании в условиях акционерного общества показал, что многие технологические процессы, а также вертикально-интегрированная структура управления требуют совершенствования, и в первую очередь − система управления качеством услуг ОАО «РЖД» во взаимоотношении с потребителями.

Мировой опыт современного управления аккумулирован в международных стандартах системы менеджмента качества ИСО 9000. Современные корпорации в подавляющем большинстве сертифицированы по стандартам ИСО 9000.

Для успешного выполнения поставленных в стратегической программе задач, необходимо в 2016 году развернуть работы по широкому внедрению на всех уровнях управления, от линейного предприятия до департаментов, системы менеджмента качества по стандартам ИСО 9000 и считать ее одной из приоритетных задач на ближайшие годы.

В 2016 г. на правлении ОАО «РЖД» будет рассмотрена концепция проектирования и внедрения корпоративной системы менеджмента качества по стандартам ИСО 9000:2000 на предприятиях ОАО «РЖД».

Программа внедрения системы менеджмента качества в ОАО «РЖД» − это процесс постоянного улучшения деятельности компании для достижения нового качества компании, которое будет складываться из нового качества персонала, умеющего работать по международным стандартам качества, качественно новым технологическим процессам, качественно нового оборудования, подвижного состава, качественным материалам и

запасным частям, качественно новым подходам к маркетингу и сервису при предоставлении услуг по грузовой и пассажирской перевозке.

Следуя принципам системы менеджмента качества, при реализации программы должно быть обеспечено лидерство первых руководителей, начиная от структурного подразделения до первых руководителей департаментов и правления ОАО «РЖД», и четкая координация на всех звеньях управления этим проектом.

Учитывая сложность проекта, необходимо разделить реализацию проекта на этапы, где на первом этапе важнейшей задачей является разработка концепции и плана внедрения системы менеджмента качества, учитывая сложнейшую структуру управления компанией и масштабы ее деятельности [7; 8].

В концепции должно быть проанализировано существующее положение дел по качеству технологических процессов компании, определены ключевые вертикальные и горизонтальные процессы управления в компании, система качественных показателей, позволяющая вести мониторинг этих процессов, выявлены наиболее слабые места, куда в первую очередь должны быть направлены усилия по внедрению системы менеджмента качества.

Проведенная работа показала, что на первом этапе система менеджмента качества должна быть внедрена в наиболее значимые, процессы ОАО «РЖД», где экономические потери максимальны (ремонты, материально-техническое снабжение, управление финансами, проектами и программами, качеством услуг в грузовых и пассажирских перевозках, качеством исполнения бюджетов всех уровней, а также в перевозочном процессе в управлении сортировочными, грузовыми и припортовыми станциями.

Система менеджмента качества должна быть встроена в перевозочный процесс, технологические процессы по содержанию инфраструктуры и обеспечению перевозочного процесса, технологические процессы содержания и ремонта технических средств, процессы реализации централизованных программ, охватывающих несколько уровней управления, внешних потребителей и поставщиков.

Не исключено, что многие процессы необходимо будет пересмотреть и модернизировать, с подготовкой всей необходимой нормативной и технологической документацией.

В то же время процессы ремонтов, по предприятиям одного хозяйства, достаточно универсальны для всех дорог и их нужно будет типизировать с описанием типовых технологических процессов, установкой однотипного высокоэффективного технологического и диагностического и метрологического оборудования по всем

предприятиям ОАО «РЖД», что, несомненно, поможет сэкономить немалые средства, которые мы тратим на разработку все новых типов технического и метрологического оборудования.

Необходимо будет подготовить технологические инструкции и нормативные документы для модернизированных технологических процессов, разработать должностные инструкционные карты для персонала, задействованного в этих процессах, связать систему мотивации персонала с показателями качества технологических процессов.

Эта большая и серьезная работа, для успешного выполнения которой предстоит подготовить сотни тысяч работников и руководителей ОАО «РЖД», работе по стандартам ИСО 9000.

Внедрение множества новых качественных показателей в технологических процессах в многопрофильной деятельности ОАО «РЖД» немыслимо без широкого использования для этих целей информационных технологий.

Предстоит доработать действующие в ОАО «РЖД» информационные комплексы и разработать новые, для получения не только количественных, но и качественных показателей в автоматизированном режиме по каждому технологическому процессу и рабочему месту, где качественные показатели наряду с количественными жестко завязаны на мотивацию персонала ОАО «РЖД». Это должно стать первоочередной задачей информатизации на новом этапе, в условиях функционирования ОАО «РЖД».

На последующих этапах компании предстоит сертифицировать по международному стандарту ИСО 9000 целые направления грузовых и пассажирских перевозок.

При внедрении системы менеджмента качества в крупных корпорациях всегда существует опасность, что огромная работа по модернизации бизнес- процессов компании, совершенствованию мотивации персонала по качественному выполнению технологических процессов, внедрению современных принципов менеджмента в компании, превращается в соревнование по получению сертификатов качества, что никак не приближает компанию к стратегической цели − стать высокоэффективной и конкурентоспособной компанией.

Для успешного внедрения системы менеджмента качества необходимо разработать программу действий, необходимые руководящие документы, этапы внедрения системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000, а также организационную структуру по управлению проектом, включающую все уровни управления проектом: правление ОАО «РЖД», департаменты, филиалы и структурные предприятия, где главная роль по внедрению системы качества в ОАО «РЖД» должна быть закреплена за первыми руководителями.

ОАО «РЖД» является динамично развивающейся общенациональной вертикально-интегрированной транспортной компанией.

ОАО «РЖД» следует лучшей практике и стандартам корпоративного управления и признает его необходимым условием эффективности и успешности своей финансово-хозяйственной деятельности, повышения инвестиционной привлекательности компании и ее дочерних обществ, а также обеспечения надлежащего проведения реформы железнодорожного транспорта. С 2005 года ОАО «РЖД» является членом некоммерческого партнерства «Национальный совет по корпоративному управлению».

В настоящее время в ОАО «РЖД» практически сформированы основные механизмы корпоративного управления, присущие передовым публичным компаниям. Ведущие российские экспертные организации в сфере корпоративного управления подтверждают, что ОАО «РЖД» достигнуты высокие результаты в области корпоративного управления, в первую очередь – при поддержании высокого уровня социальной ответственности компании.

Компания продолжает непрерывную работу по совершенствованию системы корпоративного управления, основываясь на российских и международных стандартах и передовой практике социальной ответственности.

ОАО «РЖД» реализует корпоративную стратегию высокой социальной ответственности. Всестороннее содействие региональному развитию, росту подвижности населения, информационная открытость и прозрачность деятельности, постоянная работа над повышением качества предоставляемых услуг, осуществление в полном объеме всех государственных социальных программ - критерии выполнения ОАО «РЖД» своих обязательств перед обществом и экономикой страны [5. С. 146].

Компанией принят Кодекс корпоративной социальной ответственности ОАО «РЖД». Принятие Кодекса подтверждает стремление компании к такому осуществлению хозяйственной деятельности, которое учитывает интересы и способствует сбалансированному устойчивому развитию всех заинтересованных сторон.

В компании введена практика по составлению регулярной социальной отчетности и представлению ее результатов широкой общественности.

ОАО «РЖД» оказывает благотворительную помощь гражданам, общественным, религиозным и другим организациям [21; 22]. Благотворительная деятельность социально ориентирована на дальнейшее укрепление имиджа компании и проходит в русле единой политики ОАО «РЖД» в области поддержания объектов социальной сферы, благотворительных программ, развития образования, здравоохранения, науки, искусства, просвещения, спорта и духовного совершенствования личности.

ОАО «РЖД», являясь экологоориентированной компанией, уделяет большое внимание снижению техногенного воздействия на окружающую среду.

1.2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО «РЖД»

Виды деятельности ОАО «РЖД» включают в себя множество направлений (прил. 5). Но, тем не менее, все описанные сферы деятельности Компании представляют собой различные в своем роде транспортные услуги.

Услуга − это не создающая материальных благ деятельность по удовлетворению потребностей отдельных лиц и общества в целом. Международный стандарт ISO 8402-86 дает следующее определение: услуга – это результат деятельности или процессов (услуга как нематериальная продукция); деятельность или процесс включает предоставление услуги. Таким образом, услуга – это деятельность, связанная с обменом стоимостей, направленная на удовлетворение потребностей, выраженных в форме спроса, которая не сводится к передаче права собственности за некоторый материальный продукт.

Транспортная услуга, как таковая, относится к сфере материального производства. Не преобразовывая непосредственно сырье и материалы, транспорт создает потребительную стоимость. Транспортная услуга является конечным процессом материального производства и одновременно начальным этапом производственного или конечного потребления [22].

В настоящее время под услугой понимается непосредственно перемещение грузов в пространстве, а также любая операция, не являющаяся движенческой, но обеспечивающая его подготовку и осуществление, а именно: упаковка и маркировка грузов, их пакетирование, промежуточное хранение, предоставление грузовладельцу необходимой информации и т. п.

Таким образом, основной вид транспортной услуги – это перевозка грузов и пассажиров, но, как правило, она сопровождается предоставлением целого комплекса дополнительных услуг.

Перевозка грузов и пассажиров включает в себя следующие виды работ:

- Перевозка пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования, в том числе для государственных нужд, воинские и специальные железнодорожные перевозки.

- Оказание услуг по предоставлению локомотивной тяги.

- Транспортировка грузов (перемещение грузов без заключения договора перевозки) по железнодорожным путям общего и необщего пользования.

- Погрузочно-разгрузочная деятельность на железнодорожных путях общего и необщего пользования.

- Сопровождение и охрана грузов в пути следования и на железнодорожных станциях.

- Оказание услуг по хранению грузов, в том числе находящихся под таможенным контролем, а также грузобагажа, багажа и ручной клади пассажиров.

- Транспортно-экспедиционная деятельность.

- Перевозка грузов и пассажиров автомобильным транспортом.

- Организация и эксплуатация логистических центров, а также создание интегрированной логистической документации и ее реализация на рынке транспортных услуг.

В правовом смысле под перевозкой понимается эквивалентно-возмездная транспортировка грузов, пассажиров или багажа. Она всегда осуществляется на основании договора перевозки, заключаемого между перевозчиком и грузоотправителем (грузополучателем, пассажиром).

Возможно перемещение объектов с использованием транспортных средств для собственных нужд. В этом случае имеет место транспортировка груза, пассажира или багажа, но не перевозка (например, транспортировка грузов организацией на собственных автомобилях между своими подразделениями, доставка гражданином мебели на дачу на своей машине). Такая транспортировка грузов (продукции, товаров) и людей не порождает обязательств по перевозке.

Не относится к перевозке и транспортирование грузов при отсутствии возмездности (например, транспортирование оружия, боеприпасов, патронов).

Таким образом, перевозкой считается такое перемещение грузов, пассажиров и багажа, которое осуществляется в соответствии с положениями гл. 40 ГК РФ, т.е. с обязательным заключением договора перевозки и соблюдением всех правил, установленных на том виде транспорта, на котором осуществляется эта перевозка. Перевозка является одним из видов гражданско-правовых обязательств (или договоров), которые в научной литературе нередко называют транспортными [9; 10]. В то же время В.В. Витрянский полагает, что в сфере транспортной деятельности используются самые разные договоры, типы и виды гражданско-правовых обязательств (перевозка, транспортная экспедиция, буксировка, аренда (или фрахтование на время) транспортных средств, строительный подряд (строительство железнодорожных подъездных путей) и т.п.). «Поэтому попытки выделения категории «транспортных договоров» или «транспортных обязательств», претендующих на собственное место в системе гражданско-правовых обязательств, представляются искусственными и ошибочными по существу» [11. С. 124].

Тем не менее, в настоящее время можно вести речь о системе транспортных договоров, которые, в свою очередь, классифицируются по различным основаниям. При этом по поводу понятия и состава транспортных договоров в научной литературе ведутся дискуссии [8. С. 12, 13]. Общим знаменателем для вычленения транспортных договоров могут стать два критерия. Основным признаком является субъектный состав договорного правоотношения – участие в договоре транспортной организации. В качестве второго системообразующего критерия выделяется направленность транспортных договорных обязательств на возмездное перемещение грузов, пассажиров и багажа с использованием транспортных средств либо на обеспечение такого перемещения.

Исходя из этого, под транспортным договором следует понимать такое соглашение сторон, по которому транспортная организация (индивидуальный предприниматель) обязуется оказать возмездные услуги, направленные на обеспечение или осуществление перевозки грузов, пассажиров или багажа из одного пункта в другой, а другая сторона обязуется уплатить за оказанные услуги согласованную плату.

В системе транспортных договоров можно выделить 11 основных видов договоров:

1) реальный договор перевозки груза;
2) договор фрахтования;
3) договор о подаче транспортных средств к перевозке и предъявлении груза к перевозке;
4) договор перевозки пассажира;
5) договоры об организации перевозок, которые, в свою очередь, подразделяются на:
6) общие договоры об организации перевозок в зависимости от видов транспорта;
7) договоры о подаче и уборке вагонов;
8) и договоры об эксплуатации подъездных железнодорожных путей;
9) договоры между транспортными организациями, которые подразделяются на узловые соглашения и договоры на централизованный завоз и вывоз грузов;
10) договор буксировки;
11) договор транспортной экспедиции.

В учебной литературе приводится подробная классификация непосредственно договоров перевозки по различным основаниям [11. С. 129, 130].

По моменту заключения договора выделяются:

- реальный договор перевозки конкретного груза;
- все остальные виды договора перевозки, которые носят консенсуальный характер (договор перевозки пассажира, договор на организацию перевозки грузов и т.д.).

По предмету договора выделяются:

- договоры перевозки пассажиров;
- договоры перевозки грузов (как реальный договор перевозки, так и консенсуальный договор на организацию перевозок);
- договор фрахтования (чартер).

По субъектному составу договоры классифицируются как:

- договоры, заключаемые с пассажирами;
- договоры, заключаемые грузоотправителями;
- договоры, заключаемые между транспортными организациями.

По цели договоров они подразделяются на:

- договоры, направленные на организацию перевозок, целью которых является определение объема перевозимых грузов и количества подаваемых транспортных средств, а также порядка работы грузоотправителей и перевозчиков;
- договоры между транспортными организациями, направленные на обеспечение транспортировки грузов, пассажиров и багажа и доставки их в пункт назначения (например, узловые соглашения);
- договоры, направленные на доставку грузов, пассажиров и багажа в пункт назначения (реальный договор перевозки груза и договор перевозки пассажира).

По статусу перевозчика договоры перевозки подразделяются на:

- публичные договоры, перевозки по которым осуществляются транспортом общего пользования;
- договоры, перевозчиком по которым являются иные транспортные организации.

По форме договора выделяются:

- договоры, оформляемые транспортной накладной или коносаментом (реальные договоры перевозки конкретного груза);
- договоры, заключаемые путем совершения конклюдентных действий (принятие транспортной организацией заявки или заказа грузоотправителя; договоры перевозки пассажиров, приобретающих билеты непосредственно в автобусе, и т.п.);
- договоры, заключаемые в общем порядке (консенсуальные договоры).

1.3. ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ КОМПАНИИ ОАО «РЖД» НА ТРАНСПОРТНОМ РЫНКЕ И ЕЕ РОЛЬ В ТРАНСПОРТНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ СТРАНЫ И НАСЕЛЕНИЯ

В качестве основных проблем, связанных с инфраструктурным обеспечением экономического развития в регионах страны, исходя из представленной информации, а также данных, представленных в предыдущих пунктах, можно выделить:

1. Недостаточность существующей путевой инфраструктуры для обеспечения значимого экономического роста, основанного на инновационном промышленном развитии и реализации программ импортозамещения, в регионах центральной части страны транспортными услугами. Это связано с тем, что уровень загруженности сетевой инфраструктуры наилучшим образом характеризуется динамикой грузооборота (пустые вагоны в составе поезда тоже занимают такое же место в пространстве, как и загруженные, соответственно, использовать эту же инфраструктуру – участок пути – для прохода других поездов в это время невозможно), которая приближается к значению 1991 года (99%). Таким образом, существующих железнодорожных путей, построенных в период существования Советского Союза и подвергавшихся частичной модернизации в последующие годы, может «не хватить» для формирования необходимого объема транспортного обеспечения экономического развития в регионах, о чем, в частности, говорится и в Стратегии развития железнодорожного транспорта до 2030 года.

2. Несоответствие топологии существующей сети железнодорожного транспорта существующему в нашей стране пространственному распределению запасов полезных ископаемых. В настоящее время весьма актуальной становится проблема разработки минеральных месторождений, находящихся в регионах азиатской части нашей страны, а также в районах Крайнего Севера, где инфраструктура железнодорожного транспорта, которая могла бы выступить в качестве «опорной» транспортной сети регионального промышленного развития, фактически отсутствует.

На основании всего вышеизложенного возможным сформулировать следующие выводы:

1. В настоящее время в Российской Федерации уровни развития региональной инфраструктуры и, в первую очередь, инфраструктуры железнодорожного транспорта, отличается крайне высокой степенью неравномерности.

2. Развитие системы железнодорожного транспорта в регионе вследствие его системообразующей роли в значительной степени обуславливает развитие всей экономической системы региона, и, соответственно, уровень развития системы

железнодорожного транспорта в регионе в значительной степени определяет максимально возможный уровень развития промышленных предприятий, и, как следствие, уровень развития всей системы региональной экономики.

3. Развитие инфраструктурной сети железнодорожного транспорта в настоящее время является необходимым условием для экономического и социального развития регионов России и наиболее значимо для регионов азиатской части страны, а также, в среднесрочной перспективе, для сохранения единого экономического и политического пространства и, как следствие, в длительной перспективе территориальной целостности Российской Федерации.

4. Состояние естественной монополии на железнодорожном транспорте Российской Федерации в настоящее время обусловлено не только экономическими причинами, но и в значительной степени технологическими особенностями самой системы железнодорожного транспорта, а также структурой размещения производительных сил на территории страны и географическими спецификой Российской Федерации.

5. В ближайшей перспективе наиболее оптимальным вариантом организации деятельности системы железнодорожного транспорта останется вариант регулируемой частной монополии, имеющей в составе своего капитала значительную долю государственных средств.

Низкие темпы развития железнодорожного транспорта могут стать серьезным ограничителем темпов социально-экономического роста страны. К такому выводу пришли участники проведенного ВЦИОМ исследования, результаты которого были представлены журналистам [36. С. 35-40].

Исследование «Железнодорожный транспорт России: потенциал, проблемы, условия развития», проводилось в декабре 2015 года. В качестве экспертов в нем приняли участие ведущие специалисты отрасли, включая представителей власти, профессиональных ассоциаций, транспортных компаний и ведущих ученых.

В ходе исследования эксперты высказались по шести основным вопросам: текущее состояние железнодорожного транспорта в России, тарифное регулирование отрасли, грузовые и пассажирские железнодорожные перевозки, состояние инфраструктуры отрасли, а также вопрос приватизации пакета акций ОАО «РЖД».

Эксперты уверены, что рентабельность железных дорог остается на минимальном уровне. До 70% издержек крупнейшей компании отрасли ОАО «РЖД» относятся к условно-постоянным, не зависящим об объемов перевозок, а наибольшая часть затрат связана с поддержанием пропускной способности дорог (независимо от конъюнктурных колебаний).

Кроме того, наблюдается явно выраженное отставание российской железнодорожной отрасли от ряда западных стран, а также дисбаланс в темпах развития по сравнению с другими видами транспорта, в первую очередь из-за несбалансированности государственной поддержки: из общих объемов финансирования, расходы на железнодорожный транспорт составили 27,1%, а на автомобильные дороги - 57,4%, а в объеме финансирования за счет средств федерального бюджета на долю автомобильных дорог приходится 89,9%, на долю железнодорожного транспорта – 0,4%.

Особое внимание было уделено вопросу установления долгосрочных тарифов. Эта мера оценена экспертами как крайне необходимая, позволяющая обеспечить возможность для перспективного планирования и повышающая инвестиционную привлекательность отрасли. В соответствии с наиболее оптимистичными прогнозами, такой подход за счет возрастающей инвестиционной компоненты позволит в течение ближайших двух десятилетий полностью восстановить железнодорожную сеть и направить средства на развитие инфраструктуры.

Заместитель председателя комитета Госдумы по транспорту Александр Старовойтов, в свою очередь, подчеркнул, что работа по разработке новой тарифной системы уже ведется заинтересованными государственными ведомствами, в соответствии с поручениями премьер-министра РФ Дмитрия Медведева. Однако, по мнению опрошенных экспертов, существенных подвижек в формировании долгосрочной тарифной политики пока не наблюдается.

Одной из актуальных проблем отрасли является большая изношенность парка локомотивов. По оценкам специалистов, средний износ составляет 74,9%. Причем, критического уровня износа (82%) достигли грузовые тепловозы, маневровые тепловозы и пассажирские электровозы постоянного тока. Уровень износа грузовых электровозов составляет 78%. Средний возраст локомотивов на сегодня составляет 27,5 года при среднем сроке службы 30 лет.

Что же касается других важных вопросов реформирования отрасли, то в части пассажирских перевозок большинство экспертов рассматривают сохранение государственного регулирования как необходимую меру, полностью соответствующую сложившейся в отрасли ситуации. Однако долгосрочная система государственной поддержки перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в настоящее время отсутствует. Сегодня ОАО «РЖД» испытывает острый дефицит бюджетных дотаций на пассажирские перевозки, что, по мнению экспертов, может привести к серьезным социальным

последствиям, учитывая востребованность железнодорожного транспорта среди населения ввиду таких факторов как дешевизна и безопасность.

Говоря о распределении пропускной способности инфраструктуры, эксперты подчеркивали, что в настоящее время грузовой транспорт, играющий важнейшую роль в экономическом развитии страны, не пользуется какими-либо преференциями, что в ряде случаев приводит к снижению эффективности перевозок. Выходом из сложившейся ситуации может послужить строительство высокоскоростных железнодорожных магистралей, что будет способствовать переходу всей железнодорожной отрасли на качественно новый этап развития, при четком распределении инфраструктуры для пассажирских и грузовых перевозок.

Касательно приватизации акций ОАО «РЖД», абсолютное большинство представителей экспертного сообщества считают данную меру преждевременной, а ее потенциальную эффективность оценивают как крайне низкую. Согласно результатам исследования, положительные эффекты от продажи части акций компании выглядят менее привлекательно, чем вероятные отрицательные последствия подобных действий. В первую очередь, специалисты отмечают угрозу децентрализации управления в отрасли, которая на данном этапе, по их мнению, недопустима.

Главный вывод исследования: темпы развития отрасли на данный момент не соответствуют интересам и потребностям России, и все основные усилия направлены, скорее, лишь на поддержание функциональности железных дорог. Главной составляющей успеха, по мнению экспертов, может послужить лишь последовательная государственная политика и государственная поддержка отрасли. «Сохранение низких объемов финансирования отрасли со стороны государства может стать фактором, существенно ограничивающим рост экономики и усиливающим диспропорции в региональном развитии страны», – предупредили эксперты.

2. ОСОБЕННОСТИ СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

2.1. ОПИСАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Основным принципом работы ОАО «РЖД» является клиентоориентированность бизнеса. В условиях обостряющейся конкуренции на транспортном рынке ориентация на максимально полное выявление и удовлетворение требований потребителей услуг ОАО «РЖД» является залогом эффективного долгосрочного развития и обеспечения конкурентоспособности во всех сегментах рынка железнодорожных перевозок.

Под потребителями транспортных услуг понимаются физическое или юридическое лица, которые принимают участие в транспортном общественном отношении, пользуются определенными транспортными услугами для удовлетворения своих нужд и являются носителями соответствующих субъективных прав и юридических обязанностей.

Потребителями транспортных услуг являются:

- грузоотправитель – указанное, в документе на перевозку груза любое юридическое или физическое лицо, которое доверяет груз транспортной организации для перевозки;

- грузополучатель (получатель груза, владелец груза) – указанное в документе на перевозку груза юридическое или физическое лицо, которое по доверенности грузоотправителя получает груз от транспортной организации;

- пассажир – физический лицо, которое пользуется любым видом транспорта на основании личного проездного документа или является членом организованной группы лиц, которая проездит на основании приобретенного группового проездного документа [9; 31].

В зависимости от вида транспорта и вида перевозки потребители транспортных услуг имеют разный объем прав и обязанностей. Однако можно определить общие права и обязанности, которые имеют потребители транспортных услуг.

Так, к правам потребителей можно отнести:

- право на перевозку;

- право на безопасную перевозку;

- право на льготную перевозку в случаях, предусмотренных законодательством;

- право требовать возмещение вреда, если она была причинена жизни и здоровью пассажира;

- право на возмещение убытков, если они были причинены имуществу потребителей и т.п.

К обязанностям потребителей можно отнести:

- соблюдаться требований нормативно-правовых актов; которые регулируют деятельность в области транспорта;

- платить услуги по перевозке в порядке и размерах, предусмотренных законодательством;

- возместить убытки, которые были причинены имуществу перевозчика и т.п.

Анализ рынка услуг, предоставляемых различными видами транспорта грузовладельцам и пассажирам, позволяет установить не только потенциал этих услуг и их качественные показатели, но также сравнить и оценить возможные варианты транспортного обслуживания в современных рыночных условиях экономики. При этом важно иметь в виду, что выбор предпочтительных вариантов транспортного обслуживания принимают грузо-владельцы и пассажиры [24. С 48-52].

Такой выбор опирается на сравнение не только затрат, связанных с перевозками и поездками по тому или иному варианту, но также с их продолжительностью, надежностью, безопасностью, предоставленными удобствами. Потребители транспортных услуг учитывают все затраты на всем пути доставки груза (от склада отправителя до склада конечного получателя) или пассажирской поездки (от начального до конечного пункта). Так, при доставке грузов в общую сумму затрат включают расходы на перегрузки и хранение грузов по маршруту их движения, а при поездках пассажиров – расходы, связанные с пребыванием в пунктах пересадки.

Грузовладелец в отличие от пассажира включает в свои транспортные затраты оплату услуг транспортно-экспедиторских, складских фирм, а также услуги посредников, участвующих в перевозках.

В отличие от независимых транспортных предприятий, ОАО «РЖД» не может выбирать только часть наиболее выгодных для обслуживания грузоотправителей или групп пассажиров, отказываясь от работы с менее доходными сегментами транспортного рынка. Это требует содержания определенных резервов транспортных ресурсов, что связано со значительной долей условно-постоянных расходов на железнодорожном транспорте и необходимостью максимально возможного наращивания объемов высокодоходных перевозок для роста прибыли от основной деятельности. Кроме того, железнодорожный транспорт в некоторых отдаленных регионах является единственным доступным видом сообщения, и даже в случае низкой рентабельности работы железная дорога не может отказывать клиентам в услугах [12]. Поэтому железнодорожные предприятия всегда должны поддерживать некоторое превышение уровня предложения транспортных ресурсов над спросом на транспортные услуги. В соответствии со сказанным выполнение сегментации

клиентов железнодорожных транспортных предприятий целесообразно для улучшения качества их обслуживания и привлечения на железную дорогу, а также в целях экономии маркетинговых средств по стимулированию продаж.

К числу основных требований потребителей услуг ОАО «РЖД» в различных сегментах транспортного рынка относятся:

1) в сегменте рынка грузовых перевозок и услуг инфраструктуры:

безопасность проследования грузов и подвижного состава;

соблюдение сроков доставки грузов по договору;

сохранность грузов;

доступность услуги по экономическому, географическому, информационному и административному признакам;

сохранение окружающей среды;

обеспечение равного доступа на равных условиях;

исполнение графика движения;

гибкость тарифов в соответствии с различными требованиями услуг;

интермодальность грузовых перевозок, означающая возможность доставки груза по принципу «от двери до двери» или передачи грузов на другие виды транспорта в прямом сообщении;

максимально необходимое и качественное информационное сопровождение продвижения грузов и подвижного состава;

наличие различных вариантов исполнения перевозки по цене, времени, условиям; оперативность оформления и удобство подачи заявок на предоставление услуг;

культура и эстетика предоставления услуг;

2) в сегменте рынка пассажирских перевозок:

гарантия сохранения жизни, здоровья и личного имущества пассажиров в процессе перевозки;

точность отправления, проследования и прибытия по расписанию пассажирских поездов в дальнем следовании и пригородном сообщении;

удобство расписания пассажирских поездов в дальнем следовании и пригородном сообщении;

сокращение времени нахождения пассажиров в пути;

сохранность багажа;

доступность услуги по экономическому и географическому признакам;

сохранение окружающей среды и обеспечение ее безопасного воздействия на пассажиров;

комфортность, качественный сервис и информационное обеспечение пассажирских перевозок на вокзале и в пути следования;

удовлетворение потребностей пассажиров в товарах и услугах;

наличие эффективно функционирующей системы обратной связи с ОАО «РЖД», в частности, возможности информировать ОАО «РЖД» о неудобствах и недостатках обслуживания;

обеспечение транспортной коммуникативности при перевозке пассажиров, означающей согласование расписания движения пассажирских поездов с графиками движения других видов общественного транспорта;

культура и эстетика предоставления услуг;

3) в сегменте рынка ремонтных услуг:

доступность услуг по экономическому и географическому признакам;

выполнение видов ремонта подвижного состава в соответствии с правилами ремонта, регламентами технической оснащенности;

соблюдение сроков ремонта по договору;

предоставление услуг по технической модернизации подвижного состава;

наличие гарантийного обслуживания;

предоставление широкой номенклатуры выполняемых работ по ремонту подвижного состава;

гибкость тарифов в соответствии с различными требованиями услуг;

обеспечение недискриминационного доступа к ремонтной базе;

сохранение окружающей среды;

обеспечение бесперебойной и безаварийной работы отремонтированного подвижного состава;

обеспечение сохранности подвижного состава, переданного в ремонт;

культура и эстетика предоставления услуг;

4) в сегменте прочих продаж:

сохранение здоровья и жизни потребителей в процессе оказания услуг и потребления товара;

своевременность и срочность оказания услуг, продажи товара;

доступность услуг, товара по экономическому, географическому, информационному и административному признакам;

сохранение окружающей среды и обеспечение ее безопасного воздействия на потребителя;

культура и эстетика предоставления услуг.

В прил. 1 и 2 приведена классификация потребителей по видам услуг, оказываемых ОАО «РЖД» (грузовые перевозки, услуги инфраструктуры, дальние и пригородные пассажирские перевозки, ремонт подвижного состава, прочие услуги) и требования потребителей, влияющие на их удовлетворенность [34].

2.2. ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ СПРОСА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Рынок пассажирских транспортных услуг представлен внутригородскими, пригородными, междугородними и международными видами пассажирских перевозок, а также перевозками багажа и грузобагажа, предоставлением пассажирам логистических и других дополнительных услуг. Каждый из перечисленных видов деятельности характеризуется различной емкостью рынка, видом и уровнем конкуренции, мотивацией поездки или приобретения иной услуги и эластичностью спроса (ценовой, перекрестной, в зависимости от качества обслуживания и дохода пассажира). Грамотное управление спросом способно влиять на его уровень, направленность, временные рамки, рентабельность. Важнейшими факторами спроса является цена, качество и уровень конкуренции.

Начнем с рассмотрения первого фактора – конкуренции. В настоящее время не одно предприятие в системе конкурентных рыночных отношений не может нормально функционировать без маркетинговой службы на предприятии. И полезность маркетинга с каждым моментом времени все возрастает. Это происходит потому, что потребности людей, как известно, безграничны, а ресурсы предприятия ограничены. Каждый субъект имеет свои индивидуальные потребности, удовлетворить которые не всегда качественно удается. К каждому необходим свой индивидуальный подход. Поэтому, в новых условиях выживает то предприятие, которое может наиболее точно выделять и улавливать разнообразие вкусов. Этому и способствует маркетинг [6. С. 200-205].

Однако маркетинг услуг имеет отличия от маркетинга товаров. Специфика маркетинга услуг определяется особенностями рынка услуг и характерными чертами самих услуг. На данном рынке организации достаточно трудно выделится из ряда других, так как почти все компании предоставляют почти одинаковые услуги по разработке, регистрации, предварительному поиску и т.д. Основным отличием предоставляемых услуг является срок получения приоритетной справки и свидетельства или патента.

Такая ситуация сложилась потому, что законом установлено два срока регистрации – стандартный и ускоренный, которые существенно различаются по цене и величине государственной пошлины. Эти условия и высокое число патентных организаций в городе Москве (свыше 70 к середине 2000 г.) привели к высокой конкуренции и как следствие возрастанию роли маркетинга.

Маркетинг рынка пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте определяют как комплексную систему организации перевозочного процесса, ориентированную на более полное удовлетворение постоянно меняющегося спроса на транспортные услуги и повышение рентабельности отрасли.

В связи с переходом всего хозяйственного комплекса России к рыночным условиям, железнодорожному транспорту пришлось преодолеть много сложностей на пути самоокупаемости [14]. И если грузовые перевозки дают хорошую прибыль, то вопрос доходности пассажирских до сих пор требует проработки.

Рассмотрим второй фактор спроса – качество. На пассажирский транспорт возложена задача социального-экономического значения, которая заключается в качественном удовлетворении потребностей населения в передвижении. При этом всегда актуальным остается вопрос, как организовать пассажирские перевозки так, чтобы и первая сторона была довольна, и технические средства использовались экономично и рационально.

Железные дороги в транспортной системе страны занимают ведущую роль, поскольку в некоторых регионах именно они могут обеспечить перевозку пассажиров, оставаясь единственным видом транспорта. В их обязанности входит обслуживание потребителей до перевозки, во время перевозки и после нее.

Надежность доставки является сложным комплексным параметром. При оценке надежности наиболее важными показателями являются: своевременность доставки, сохранность грузов или пассажиров, уровень риска, совместимость системы, имидж предприятия.

Обеспечение своевременной доставки выгодно не только клиенту, но и самому перевозчику. Она позволяет сократить оборот подвижного состава, избежать дополнительных затрат на хранение, содержание дополнительных средств и оборудования для погрузки-разгрузки, штата работников.

Рассмотрим третий фактор – цену. Система ценообразования на железнодорожном транспорте должна предусматривать: возмещение экономически обоснованных затрат и получение нормативного уровня прибыли; обеспечение права выбора потребителями

транспортных услуг исходя из уровня их качества в зависимости от срока доставки, сохранности, уровня сервисного сопровождения перевозок.

Тарифы на перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа по железным дорогам Российской Федерации устанавливаются на основе государственной бюджетной, ценовой и тарифной политики.

Надежное обеспечение экономической безопасности на всех уровнях возможно при условии устойчивого функционирования транспортной отрасли, так как ее потенциал является определяющим стабилизирующим фактором антикризисного развития, гарантом экономического роста и поддержания экономической независимости и безопасности страны. Транспорт объединяет регионы страны, обеспечивает потребность народного хозяйства в перевозках людей и грузов, представляет собой связующее звено между производителями и потребителями товаров и услуг. В этом состоит его огромное социально-экономическое значение для государства и общества в целом. Нарушения в работе транспортного комплекса могут привести к серьезным негативным последствиям для экономической безопасности страны.

Масштабы транспортного комплекса России характеризуют такие данные:

- транспортный комплекс объединяет около 3,5 млн. работающих или 6,7% экономически активного населения;

- стоимость основных средств комплекса составляет 28,8% стоимости фондов страны;

- удельный вес транспорта в валовом внутреннем продукте Российской Федерации составляет 6,7%.

Важным показателем, характеризующим работу транспортного комплекса является транспортоемкость валового внутреннего продукта в приведенных тонно-километрах на рубль ВВП и как отношение валовой добавленной стоимости транспортных услуг к ВВП.

Этот сложный интегрированный показатель зависит от изменения темпов перевозочной работы, состояния экономики транспорта и народного хозяйства. Значение данного показателя и структура приведенного грузооборота могут быть основой для определения тенденций изменения спроса на транспортные услуги, анализа его структуры и полноты удовлетворения в перевозках. Численное значение удельного показателя транспортоемкости ВВП в последние годы остается практически постоянным (6,5-6,7%), поскольку сокращение объема перевозок и валового внутреннего продукта происходит примерно одинаковыми темпами. Для сравнения – доля транспорта в ВВП до 1990 г. составляла 10,8-11%. Тенденцию к снижению имеют и такие важные показатели как доля инвестиций в развитие транспорта, транспортная подвижность населения.

Железнодорожный транспорт России является одной из ведущих составных частей транспортной инфраструктуры национальной экономики, имеющей определяющее значение для обеспечения хозяйственных связей и платежеспособного спроса граждан на перевозки. Российские железные дороги обеспечивают 39% грузооборота и 41% пассажирооборота.

Ведущее значение для России железнодорожного транспорта обусловлено двумя основными факторами: технико-экономическими преимуществами по сравнению с другими видами транспорта и совпадением направления и мощности основных транспортно-экономических потоков с конфигурацией и параметрами железнодорожных магистралей. Плотность железных дорог в Европейской части России составляет от 136 до 276 км на 10000 кв. км, что существенно выше среднероссийской (51 км). Для Восточной Сибири и Дальнего Востока эта плотность соответственно 21 км и 14 км [23; 28].

В условиях реформирования экономики, расширения самостоятельности регионов, формирования новых хозяйственных связей бесперебойная работа железнодорожного транспорта, его состояние важны как никогда и существенно влияют на уровень развития государства, его экономическую безопасность.

Влияние железнодорожного транспорта на прирост ВВП динамично возрастает: если в 2012 г. его доля составляла 2,73%, то в 2014 г. порядка 3,6%, т.е. почти половину от всей доли транспорта в ВВП. Данные об объемах перевозок на железнодорожном транспорте, приведенные на рис. 2.1, свидетельствуют о положительных тенденциях их изменения.

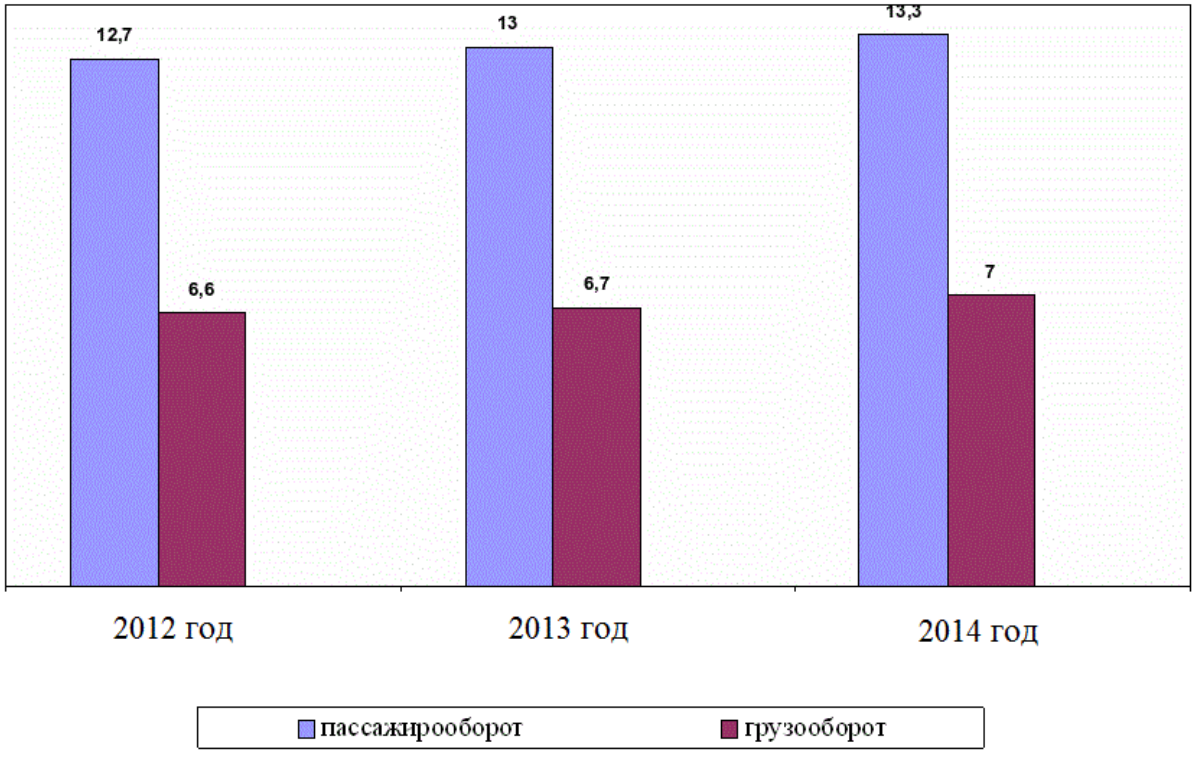


Рис. 2.1. Динамика объема перевозок железнодорожным транспортом

Несмотря на падение объема перевозок и конкуренцию на транспортном рынке, железнодорожному транспорту удалось сохранить свой приоритет в сфере грузовых перевозок. Доля отправления грузов возросла с 38,4% в 2012 г. до 66,2% в 2014 (без учета трубопроводного транспорта). По грузообороту железные дороги, традиционно занимают первое место, повысив свою долю с 74,3% в 2012 г. до 92,1% в 2014 г. (без учета трубопроводного транспорта).

Таким образом, основной спецификой транспортного комплекса России, в отличие от большинства стран мира, является ведущая роль магистральных железных дорог в обслуживании реального сектора экономики. Это определяет роль и значение железнодорожного транспорта в обеспечении экономической безопасности страны. В условиях действия неблагоприятных макроэкономических факторов и усиления конкуренции на сузившемся рынке грузовых перевозок железнодорожный транспорт обеспечил устойчивое удовлетворение спроса на перевозки и способствовал подъему экономики в 2012-2014 гг., в том числе за счет льготных условий по стимулированию материального производства.

Прирост тарифов на грузовые перевозки железнодорожным транспортом в 2014 году был самый низкий среди всех видов транспорта и на треть ниже темпов прироста цен в промышленности. Однако, при этом ценовое давление, оказываемое внешней средой на расходы компании, существенно, почти в 1,7 раза, выше индексации тарифов на перевозки (17,3% против 10,3% в среднегодовом исчислении). Опережающий темп роста цен на потребляемую ОАО «РЖД» продукцию при ограничении роста доходности означает субсидирование отраслей промышленности за счет железнодорожного транспорта.

С позиций экономической безопасности важна оценка взаимовлияния и взаимозависимости железнодорожного транспорта и отраслей, пользующихся его услугами. Структура перевозимых грузов характеризуется данными, представленными на рис. 2.2.

По отправлению доминирует четыре вида грузов, которые в общей сложности составляют 70% от всех перевозимых грузов, а именно: каменный уголь, минеральные строительные материалы, нефть и нефтепродукты, руда [35. С. 150-158]. Несмотря на некоторые колебания, структура грузовых перевозок сохранила свою устойчивость начиная с 2013 года.

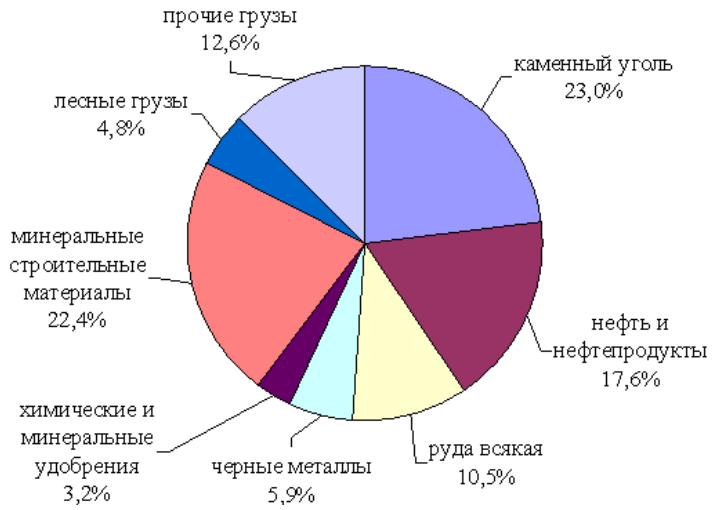


Рис. 2.2. Структура грузов, перевозимых железнодорожным транспортом

Вместе с тем для обеспечения национальной экономической безопасности важна оценка роли железнодорожного транспорта в устойчивом функционировании стратегических отраслей материального производства, которые нуждаются в перевозках собственной продукции (табл. 2.1).

Таблица 2.1 – Коэффициент перевозимости грузов (Кпер), %

Вид груза	$К_{пер}$	Вид груза	$К_{пер}$	Вид груза	$К_{пер}$
Уголь	94	Сталь	29,4	Маргарин	44,3
Продукты нефте-переработки	68,7	Масло растительное	147,3	Мясо	43,3
Железная руда	104,9	Сахар	140,2	Торф	42,5
Прокат черных металлов	72,1	Соль	126,8	Целлюлоза	39,5
Цемент	71,2	Крупа	121,2	Мука	32,1
Сырая нефть	5,3	Трубы из черных металлов	116,3	Чугун	12,1

Как следует из табл. 2.1, железнодорожный транспорт осуществляет основной объем перевозок (коэффициент перевозимости более 50%) в ряде системообразующих, стратегически важных отраслей, среди которых угольная, нефтедобывающая и нефтеперерабатывающая отрасль, добыча и переработка черных металлов и производство строительных материалов. Эти отрасли обеспечивают устойчивое функционирование народнохозяйственного комплекса и непосредственно влияют на национальную

экономическую безопасность.

Ухудшение показателей деятельности отраслей материального производства усиливает некоторые негативные тенденции воздействия внешней среды на работу железнодорожного транспорта. Так, в 2014 году замедление экономического роста и динамики промышленного производства привело к значительному снижению темпов роста грузооборота: если в 2012 году он составил 8,6%, то в 2014 году достиг лишь 3,5%.

Учитывая системообразующую роль железнодорожного транспорта в эффективном и безопасном функционировании отечественной экономики, безусловный интерес представляет характеристика технического состояния его основных средств.

В настоящее время износ основных средств в транспортной отрасли составляет более 62%, в том числе по верхнему строению пути – 57,4%. Пятая часть электровозов, более четверти магистральных тепловозов, около 30% электропоездов и более 60% дизель-поездов превысили установленный срок службы. Коэффициент износа по транспортным средствам в целом превышает 73%, в том числе по электровозам – 75%, тепловозам – 85%, грузовым вагонам – 76%. Более 13 тыс. км (20,7%) автоблокировки, 6,5% (30,3%) диспетчерской централизации, 35,5 тыс. стрелок или 24,6% от общего их количества работают с просроченным сроком службы (более 25 лет).

Сложившуюся ситуацию можно объяснить рядом причин. Во-первых, практически полным отсутствием государственной поддержки. Во-вторых, недостатком собственных средств железных дорог. В-третьих, отсутствием (недостатком) внешних источников финансирования. Сокращаются объемы строительства новых путей и электрификации железных дорог. Фактор сокращения капиталовложений в железнодорожный транспорт является одним из основных угроз безопасности РФ.

Сложность привлечения внешних инвестиций в развитие железнодорожного транспорта по сравнению с другими сферами экономики объясняется низкой инвестиционной привлекательностью данной отрасли, обусловленную отсутствием объективных условий, прежде всего, нормативно-правовой базы для привлечения в отрасль в достаточном объеме частных инвестиций. Практически единственным источником финансирования транспорта являются собственные средства отрасли (прибыль, амортизация).

Однако, сегодня, по объективным причинам, ОАО «РЖД» не имеет достаточных собственных источников инвестиций:

- во-первых, компания продолжает находиться в «ножницах» между верхним уровнем тарифов, которые государство индексирует в соответствии с темпами инфляции -

и ростом ценового давления со стороны поставщиков и подрядчиков, который намного выше инфляции;

- во-вторых, из финансового результата, получаемого компанией от грузовых перевозок и других видов деятельности, ОАО «РЖД» продолжает покрывать убытки от пассажирских перевозок;

- в-третьих, компания вынуждена направлять часть собственных ресурсов на развитие некоммерческих объектов государственного значения, таких как погранпереходы, подходы к портам, вокзалы и т.д.

В результате наблюдается отставание темпов роста инвестиций в основной капитал на железнодорожном транспорте от темпов роста инвестиций по промышленности в целом.

Таблица 2.2 – Коэффициент отношений инвестиций в основной капитал к стоимости основных средств

Отрасли экономики	Коэффициент, %
В целом по промышленности	7,3
Железнодорожный транспорт	5,9

В тоже время по оценкам специалистов инвестиции в отрасль должны быть, как минимум, не ниже среднего уровня по промышленности, а для устойчивого развития требуется инвестирование опережающими темпами.

На сегодняшний день потребность железнодорожного транспорта общего пользования в инвестициях может определяться на различном уровне в зависимости от перспектив и целей развития отрасли:

- при объеме 110-115 млрд. руб. возможно поддержание системы железнодорожного транспорта на существующем уровне без обновления производственной базы и снижения уровня морального и физического износа основных средств с сохранением тенденции постоянного роста удельных расходов на перевозки;

- ежегодные инвестиции в объеме 130-150 млрд. руб. позволят в среднесрочной перспективе незначительно снизить износ производственных средств и эксплуатационные расходы, обеспечить приобретение подвижного состава нового типа, усовершенствовать систему управления перевозочным процессом и внедрить автоматизированные технологии, реализовать ограниченное число проектов по развитию инфраструктуры и строительству новых участков железных дорог;

- инвестиции на уровне 170-200 млрд. руб. в год позволят обеспечить динамичное снижение износа основных средств, повысить экономическую эффективность работы отрасли, в среднесрочной перспективе осуществить замену устаревших основных средств на аналоги новых серий и поколений, внедрить современные системы управления перевозочным процессом, повысить качество услуг, предоставляемых грузоотправителям и пассажирам, обеспечить реализацию транзитного потенциала России. Именно такие объемы инвестиций предусмотрены ФЦП «Модернизация транспортной системы России на 2002-2014 гг.».

С точки зрения экономической безопасности негативной тенденцией являются процессы дезинтеграции грузоперевозок, связанные в значительной мере с работой на рынке транспортных услуг операторских компаний. В целом на рынке грузовых перевозок действует большое количество операторов: частные предприятия и индивидуальные предприниматели. Индивидуальные предприниматели владеют парком, включающим около 1 млн. автомобилей, в сфере транспортно-экспедиционного обслуживания зарегистрировано более 12 тыс. фирм.

На железнодорожном транспорте в настоящее время работает более 100 операторских компаний, осуществляющих около 25% или 80 млн. тонн всех грузовых перевозок в год. За последние годы частные компании уже поделили самые высокодоходные сегменты – ими перевозится 40% нефти и нефтепродуктов, 25% минеральных удобрений, 22% автомобилей, 16% железной руды, 4% каменного угля.

При анализе тенденций развития транспортной отрасли с точки зрения факторов экономической безопасности, необходимо еще раз подчеркнуть важность учета особенностей социально-экономических и технологических характеристик, характеристик специфики рассматриваемой отрасли, ее роли в экономике страны. В этой связи экономическая безопасность в части перевозочного процесса на отраслевом уровне предполагает учет и обеспечение целостности транспорта как отрасли, недопущение невосполнимых потерь в результате нарушения целостности транспортного процесса в национальной экономике.

Тенденции изменения показателей национальной экономики РФ, транспорта, и железнодорожного транспорта в частности, анализ ряда литературных источников свидетельствует о необходимости обязательного учета транспортной составляющей и выделения ее в качестве самостоятельного блока в системе национальной безопасности.

Реализация роли транспорта, в том числе железнодорожного, в обеспечении национальной безопасности заключается в создании условий для поддержания такого

уровня его развития, который позволит при любых важнейших потребностях экономики и населения в перевозках (с необходимым качеством) обеспечить его готовность к работе в чрезвычайных ситуациях, сохранить устойчивость функционирования всех звеньев транспортного процесса, противодействовать различным факторам (угрозам), приводящим к нарушению устойчивости или разрушению.

2.3. ХАРАКТЕРИСТИКА И КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Для определения значения железнодорожного транспорта в экономике страны также необходимо оценить его долю в общем грузообороте (табл. 2.3).

Как можно увидеть из данных таблицы, доля железнодорожного транспорта в транспортной системе России является одной из самых высоких среди развитых стран, уступая лишь транспортным системам Казахстана, Беларуси и Армении, которые имеют общее прошлое с транспортной системой России и в прошлом веке входили в качестве составляющих частей единой транспортной системы СССР.

Если в качестве элемента сравнения принять наиболее близкую к российской по географическим параметрам транспортную систему США, то можно увидеть, что железнодорожный транспорт занимает долю, составляющую порядка 43% общего грузооборота страны, что лишь немногим меньше его доли в хозяйственной системе России.

Здесь необходимо отметить, что климатические особенности США и несущая способность почв позволяют строить автомобильные дороги, существенно превосходящие по своим транспортным качествам, в частности предельной осевой нагрузке, автомобильные дороги, которые могут быть построены в Российской Федерации и большинстве стран СНГ.

Таким образом, необходимо сделать вывод, что функционирование транспортной системы в странах, обладающих территориально-географическими параметрами, сравнимыми с Россией, США и Казахстаном при современном уровне технического и технологического развития средств транспорта не может быть обеспечена без существенного участия железнодорожного транспорта, доля которого в среднем будет составлять до половины общего грузооборота при высоком уровне развития грузовых перевозок автомобильным транспортом.

Таблица 2.3 – Удельный вес отдельных видов транспорта в общем грузообороте (без газопроводного)[7]

Страна	*Год*	*Вид транспорта, в процентах*					
		Железнодорожный	Автомобильный	Трубопроводный	Морской	Внутренний водный	Воздушный
Россия[1)]	2013	43,2	4,9	49,4	0,8	1,6	0,1
Армения	2012	67,8	31,3	-	-	-	0,9
Беларусь	2012	45,4	20,7	33,7	-	0,1	0,03
Германия[3)]	2012	22,4	62,4	3,3	...	11,9	...
Италия[3)]	2012	13,1	80,3	6,5	...	0,1	...
Казахстан	2012	54,6	30,6	14,1	0,7	0,01	0,01
Китай[1)]	2012	16,8	34,3	1,8	30,7	16,3	0,1
Соединенное Королевство (Великобритания)[3)]	2012	11,3	83,4	5,2	...	0,1	...
США3)	2010	42,7	34,1	15,5	...	7,7	...
Франция[3)]	2012	14,2	75,3	6,6	...	3,9	...
Япония[5)]	2011	4,7	54,1	…	41,0	…	0,2

1) С учетом газопроводного транспорта.

2) Без учета трубопроводного транспорта.

3) Без учета морского и воздушного транспорта.

4) Без данных по территории левобережья р. Днестр и г. Бендеры.

5) Грузооборот внутри страны.

В последние годы в нашей стране доля железнодорожного транспорта существенно снизилась, в то время как в США она осталась без существенных изменений. На наш взгляд, это можно объяснить развитием конкуренции со стороны автомобильного транспорта в нашей стране и фактической исчерпанностью роста потенциала конкурентоспособности автомобильного транспорта в США. Вместе с тем, представленная информация свидетельствует о неуклонно растущей величине общего грузооборота как в нашей стране, так и в большинстве других стран, вместе с тем, в нашей стране на рубеже 2013-2014 гг. наблюдалось снижение роста грузооборота автомобильного транспорта, при росте грузооборота железнодорожного. Данное явление может быть объяснено как исчерпанием потенциала конкурентоспособности автомобильного транспорта в инфраструктурных

условиях нашей страны, так и тарифной политикой, проводимой предприятиями автомобильного и железнодорожного транспорта, что, в свою очередь, требует дополнительного анализа, который будет проведен ниже.

Следует отметить, что в настоящее время рядом исследователей поднимается вопрос об угрозе территориальной целостности Российской Федерации и в первую очередь ее азиатской части вследствие экономической и культурной экспансии близлежащих стран. При этом система железнодорожного транспорта выступает в качестве экономического и политического фактора, фактически подтверждающего сюзеренитет Российской Федерации над собственными территориями.

Железнодорожная система страны фактически выступает в качестве основной связи по оси «Запад-Восток», в значительной мере позволяя нашей стране реализовать геостратегические преимущества своего пространственного положения.

В силу объективных экономических, технико-технологических и географических причин система железнодорожного транспорта остается естественным монополистом в секторе массовых грузов промышленного назначения, например, угля (рис. 2.4), а также в секторе дальних перевозок (в среднем более 1000 км).

Сложившаяся ситуация имеет исторически обусловленные корни в прошлом железнодорожной системы СССР и Российской Империи, а также в характеристиках почв и климата большинства регионов нашей страны.

В настоящее же время развитие ряда секторов перевозок в сфере автомобильного транспорта существенно ограничивает совокупность объективных факторов, включающая в себя сложные климатические условия и низкую, по сравнению с почвами западных стран и США, несущую способность грунтов, не позволяющие строить дороги, позволяющие двигаться автотранспортным средствам с высокой осевой нагрузкой, а в ряде случаев вообще стоить долговременные дороги с твердым покрытием.

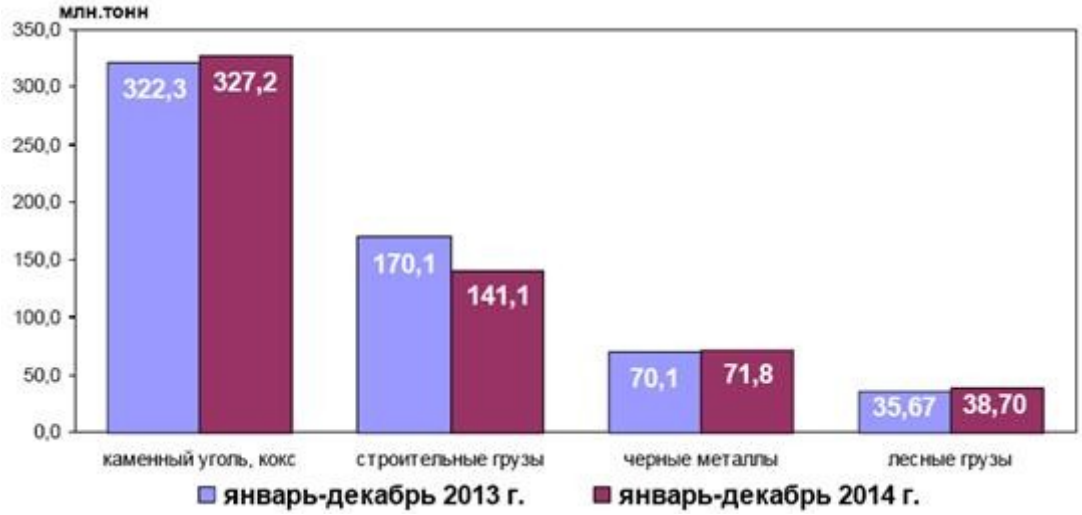


Рис. 2.4. Динамика перевозок отдельных видов грузов железнодорожным транспортом в январе-декабре 2013 и 2014 годов [3]

Данные факторы во многом обусловили, что железнодорожный транспорт в условиях СССР представлял собой основную часть единой транспортной системы. Следует отметить, что, будучи важнейшей интегрирующей составляющей последней, железнодорожный транспорт приобретает роль основного магистрального транспорта, в то время как остальным видам (за исключением трубопроводного) отводится роль вспомогательного. Следствием данного подхода явилось гипертрофированное развитие железнодорожных перевозок на средние расстояния (а в некоторых районах и на короткие) в совокупности с недостаточным развитием дорожной инфраструктуры автомобильного транспорта (в отличие от западных стран). железнодорожного транспорта и автомобильными дорогами, как базисом формирования конкурентоспособности в регионах со стороны грузового автомобильного транспорта (табл. 2.5).

Рассмотрим распределение транспортных потоков по регионам России и проведем анализ обеспеченности регионов инфраструктурой.

Таблица 2.5. – Уровни развития дорожной инфраструктуры регионов ЦФО по состоянию на 2014-2015 гг.

№ п/п	*Регион*	*Территория,км²*	*Автомобильные дороги*			*Железные дороги*		
			Протяженность,тыс. км	Плотность на 1000 км²,км	Коэффициент плотности (Энгеля)	Протяженность,тыс. км	Плотность на 1000 км²,км	Коэффициент плотности (Энгеля)
1	Белгородская область	27100	6,5	241	32,41	0,69	25,6	3,4
2	Брянская область	34900	6,4	184	28,95	1,01	28,9	4,5
3	Владимирская область	29000	5,5	191	25,93	0,94	32,3	4,4
4	Воронежская область	52400	9,2	175	25,78	1,16	22,1	3,3
5	Ивановская область	23900	3,9	163	23,09	0,37	15,6	2,2
6	Калужская область	29900	5,1	172	28,90	0,87	29,2	4,9
7	Костромская область	60100	5,6	93	26,05	0,64	10,6	3,0
8	Курская область	29800	6,1	206	31,37	1,06	35,7	5,4
9	Липецкая область	24100	5,2	216	30,25	0,74	30,9	4,3
10	Москва и Московская область	47000	16,4	349	19,33	2,70	57,4	3,2
11	Орловская область	24700	4,1	168	28,08	0,60	24,1	4,0
12	Рязанская область	39600	6,8	171	30,38	0,97	24,6	4,4
13	Смоленская область	49800	8,9	178	37,91	1,26	25,3	5,4
14	Тамбовская область	34300	5,5	160	26,60	0,74	21,7	3,6
15	Тверская область	84100	15,0	178	41,44	1,81	21,5	5,0
16	Тульская область	25700	5,1	200	24,66	1,09	42,3	5,2
17	Ярославская область	36400	6,3	172	27,87	0,65	17,9	2,9
18	Центральный Федеральный	652800	121,4	186	24,88	17,36	26,6	3,6

	Округ							
19	Россия	17075400	546,4	32	11,02	86,00	5,0	1,7

Часть информации в приведенных статистических таблицах датируется сроком порядка десяти лет, однако вследствие отсутствия более новой подробной информации, а также отсутствия существенно-значимых проектов по развитию транспортной инфраструктуры, которые были бы реализованы в большинстве регионов страны, информацию можно расценивать как актуальную (с поправкой на модернизацию инфраструктуры в Краснодарском крае).

В стране функционирует транспортная система, обеспечивающая перевозки пассажиров и перемещение грузов, тесно связанная и взаимодействующая между всеми видами транспорта: железнодорожным, автомобильным, водным (речным и морским), воздушным, трубопроводным и др.

Грузовые перевозки выполняются всеми видами транспорта и учитываются в тоннах перевозимого груза (по отправлению) и в тонно-километрах (по грузообороту). Пассажирские перевозки также осуществляются практически всеми видами транспорта; бывают дальние, пригородные и городские пассажирские перевозки.

Железнодорожный транспорт России занимает ведущее место в транспортной системе страны, выполняя около 85% грузооборота и более 37% пассажирооборота транспорта общего пользования. В 2015 году железные дороги перевезли 834,8 млн. т. грузов, 1471,3 млн. пассажиров. Грузооборот в том же году составил 1019,5 млрд. т-км, пассажирооборот – 152,9 млрд. пасс.-км. Железные дороги России по своей технической оснащенности и показателям перевозочной работы являются крупнейшей транспортной системой мира.

Российские железные дороги включают в себя 17 дорог, общая эксплуатационная длина которых на 1.01.2016 г. составила 86,2 тыс. км. [33]. Железные дороги России занимают первое место в мире по протяженности электрифицированных магистралей, второе место – по эксплуатационной длине железных дорог (после США), третье место – по перевозкам грузов (после Китая и США), грузообороту (после США и Китая), перевозкам пассажиров (после Японии и Индии). Железные дороги включают в себя инженерные сооружения и различные технические устройства и средства, обеспечивающие своевременное, полное и качественное удовлетворение потребностей населения и народного хозяйства в перевозках. Сюда входят:

- железнодорожный путь;

- подвижной состав (локомотивы и вагоны);

- сооружения локомотивного и вагонного хозяйства;

- сооружения и устройства сигнализации, связи и вычислительной техники;

- электро- и водоснабжение;

- железнодорожные станции и узлы.

Бесперебойная и безаварийная работа такого многоотраслевого хозяйства требует взаимоувязанной и слаженной работы всех звеньев.

Железнодорожный транспорт среди всех видов наиболее приспособлен к массовым перевозкам, функционирует круглые сутки независимо от времени года и погоды, что особенно важно для России с ее различными климатическими зонами. Железные дороги являются универсальным видом транспорта для перевозок всех видов грузов при сравнительно небольшой себестоимости и высокой скорости их доставки потребителю. Железнодорожный транспорт по сравнению с другими видами в меньшей степени воздействует на окружающую среду и имеет меньшую энергоемкость на выполнение перевозочной работы.

Перевозка грузов по железным дорогам экономически выгодна на больших расстояниях. Это объясняется более высокой долей расходов, не зависящих от дальности перевозок и удорожающих их себестоимость на коротких расстояниях. Средняя дальность перевозки одной тонны груза на железнодорожном транспорте на 1.01.2016 г. составила 957 км, а на автомобильном – всего 21 км. При этом себестоимость перевозки тонны груза по железным дорогам более чем в пять раз ниже, чем при перевозке автомобильным транспортом. По грузообороту железнодорожный транспорт занимает первое место в единой транспортной системе страны и является основным видом транспорта общего пользования в системе народного хозяйства.

Железнодорожный транспорт является наиболее универсальным видом транспорта для обеспечения перевозок в межрайонных и во внутрирайонных сообщениях. Железные дороги по сравнению с другими видами транспорта в меньшей степени воздействуют на окружающую среду и имеют меньшую энергоемкость перевозочной работы. Железнодорожный транспорт наиболее приспособлен к массовым перевозкам. Он функционирует днем и ночью независимо от времени года и атмосферных условий.

В целом грузооборот всех видов транспорта в 2015 году в России составил 1202 млрд. т-км, пассажирооборот – 408 млрд. пасс.-км. Для сокращения транспортных затрат, повышения качества обслуживания пассажиров и грузовладельцев в целом важное значение имеет четкое взаимодействие всех видов транспорта:

- координация и согласование работы в области планирования и распределения перевозок, рационального использования технических средств;

- разработка и внедрение единых технологических процессов работы станций, подъездных путей, предприятий, портов, пристаней;

- согласование графиков и расписаний движения поездов, автобусов, самолетов, речных и морских судов и др.

3. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ НА ТРАНСПОРТЕ

Изучение удовлетворенности и лояльности потребителей услуг будет строиться на основе количественной оценки и анализа удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг. Для этого в рамках модели качества услуг ОАО «РЖД» формируется система показателей, соответствующих основным требованиям потребителей по сегментам рынка. Система показателей оценки удовлетворенности потребителей станет основой для планирования оказываемых услуг, разработки мер по привлечению клиентов и снижению себестоимости, повышению рентабельности на внутреннем и внешнем рынках, для улучшения качества перевозок и повышения имиджа ОАО «РЖД».

Так же было осуществлено построение комплексной модели оценки пассажирами качества транспортного обслуживания, выявлены наиболее важные для пассажиров аспекты транспортного обслуживания, определены основные пути достижения необходимого пассажирам уровня соотношения стоимости и качества оказываемых услуг.

Исходными данными для построения модели послужили результаты проведенного отделением ФПД ОАО «РЖД» с июня по август 2014 года анкетного опроса, в рамках которого пассажирам предлагалось оценить качество различных составляющих процесса обслуживания (признаков качества) и общий уровень воспринимаемого качества, по пятибалльной шкале (от 1 – «абсолютно неудовлетворительно» до 5 – «отлично»).

В ходе исследования было опрошено 2035 пассажиров в 51 поезде «РЖД».

Формирование модели оценки пассажирами качества транспортного обслуживания осуществлялось следующим образом:

- процедуры покупки билета;
- сервиса на вокзале станции;
- работы проводника;
- комфорта в пути;
- точности выполнения расписания.

Результаты определения силы влияния основных составляющих процесса обслуживания на впечатление пассажиров от поездки представлены в табл. 3.1.

Таблица 3.1 – Влияние основных составляющих процесса обслуживания на общее впечатление пассажиров от поездки

Основные составляющие оценки качества обслуживания	Пассажиры, не воспользовавшиеся вагоном-рестораном	Пассажиры, воспользовавшиеся вагоном-рестораном
Оценка покупки билета	0,051*	-**
Оценка вокзала	0,073	-
Общая оценка работы проводника	0,149	0,100
Общая оценка комфорта в пути	0,557	0,623
Оценка выполнения расписания	0,135	-
Оценка работы вагона ресторана	-	0,205
Статистические параметры, характеризующие модель влияния:		
Коэффициент детерминации (R^2)	0,7	0,7
Относительная ошибка аппроксимации ($\bar{\varepsilon}$),%	5,63	5,71

Примечание: * - представлены статистические значимые бета-коэффициенты (β); ** - означает статистическую незначимость (по t-критерию Стьюдента) данной оценки при формировании общего впечатления от поездки.

Таблица 3.2 – Влияние составляющих процесса обслуживания на общее впечатление пассажира от поездки по типам вагонов и классам обслуживания

Основные составляющие оценки качества	Нормированные значения регрессионных коэффициентов в модели влияния				
	СВ пов. комф.	СВ	Купе пов. комф.	Купе	Плацкартный вагон
Оценка покупки билета	-	-	0,081	0,081	0,086
Оценка вокзала станции отправления	-	-	0,076	0,041	0,058
Общая оценка работы проводника	0,201	-	0,145	0,176	0,161

Основные составляющие оценки качества	Нормированные значения регрессионных коэффициентов в модели влияния				
	СВ пов. комф.	СВ	Купе пов. комф.	Купе	Плацкартный вагон
Общая оценка комфорта в пути	0,590	0,841	0,556	0,481	0,557
Оценка выполнения расписания	0,238	-	0,167	0,155	0,087
Статистические параметры, характеризующие модель влияния:					
Коэффициент детерминации (R^2)	0,7	0,8	0,7	0,7	0,7
Относительная ошибка аппроксимации ($\bar{\varepsilon}$), %	3,03	4,61	5,21	5,55	5,64

Полученные модели (табл. 3.1, 3.2) говорят о необходимости обеспечения постоянного контроля и оценки всех выделенных основных составляющих процесса обслуживания пассажиров и позволяют выделить те стороны обслуживания пассажиров, которые имеют ключевое значение для создания положительного впечатления от поездки. Так, например, согласно полученным результатам (табл. 3.2) для пассажиров вагонов СВ повышенной комфортности среди всех рассматриваемых основных параметров поездки преобладающее влияние имеет обеспечение высокого комфорта в пути следования, – его воздействие на общее впечатление от поездки более чем в два раза сильнее всех остальных факторов.

Результаты исследования показывают, что пассажиры разных сегментов имеют различные приоритеты при оценке, при этом комфорт в пути следования и работа проводника являются определяющими для всех пассажиров.

Полученные оценки параметров, определяющих впечатление пассажира о степени комфорта в пути следования, представлены в табл. 3.3.

Таким образом, в рамках дипломного проекта посредством моделирования выделены статистически значимые аспекты оценки пассажирами качества транспортного обслуживания, контроль которых необходим для обеспечения высокой лояльности пассажиров.

Таблица 3.3 – Влияние различных параметров обслуживания на общее впечатление пассажира о качестве работы проводника

Основные параметры оценки проводника	Нормированные значения регрессионных коэффициентов в модели влияния				
	СВ пов. комф.	СВ	Купе пов. комф.	Купе	Плацкартный вагон
Предупредительность	-	0,512	0,266	0,113	-
Вежливость	0,193	-	0,087	0,077	0,310
Доброжелательность	0,496	-	0,160	0,268	0,140
Оперативность обслуживания	-	-	0,357	0,203	0,190
Внимательность	-	-	-	0,175	0,225
Внешний вид	-	0,268	0,194	0,140	-
Статистические параметры, характеризующие модель влияния:					
Коэффициент детерминации (R^2)	0,7	0,8	0,8	0,7	0,7
Относительная ошибка аппроксимации ($\bar{\varepsilon}_o$), %	2,26	1,33	1,98	2,35	3,52

Таблица 3.4 – Влияние различных параметров обслуживания на общее впечатление пассажира о степени комфорта поездки

Основные параметры оценки пассажиром степени комфорта поездки	Нормированные значения регрессионных коэффициентов в модели влияния				
	СВ пов. комф.	СВ	Купе пов. комф.	Купе	Плацкартный вагон
Оценка интерьера вагона	0,453	-	0,181	0,241	-
Оценка чистоты посадочного места	-	0,383	0,088	-	0,080
Оценка чистоты вагона в целом	-	-	-	-	-
Оценка удобства посадочного места	-	0,357	0,173	0,182	0,275
Оценка технического состояния места (исправность освещения, наличие вешалок и т.д.)	-	-	0,087	-	-
Оценка условий поездки (температура воздуха, отсутствие сквозняков, неприятных запахов)	0,197	-	0,153	0,145	0,203
Оценка качества постельного белья	-	-	-	-	-
Оценка чистоты туалетов	-	-	-	0,147	0,108
Оценка технического состояния (исправности) туалетных кабин	-	0,447	0,120	0,081	0,065
Оценка свежести воздуха в туалетных кабинах	-	-	-	0,129	0,146
Оценка наличия средств гигиены в туалетных кабинах	-	-	0,220	-	-
Оценка качества средств гигиены	0,390	-	-	0,175	0,158
Оценка набора питания	-	-	0,119	-	-
Статистические параметры, характеризующие модель влияния:					
Коэффициент детерминации (R^2)	0,7	0,8	0,7	0,7	0,6
Относительная ошибка аппроксимации ($\bar{\varepsilon}$), %	4,02	2,57	4,39	5,35	6,92

Построенная комплексная модель формирования у пассажира впечатления о поездке и выявленные взаимосвязи различных аспектов обслуживания пассажиров с общим и частными воспринимаемыми параметрами качества позволяют выделять наиболее перспективные направления улучшения роста удовлетворенности пассажиров и оценивать эффективность реализации запланированных мероприятий по контролю и совершенствованию качества облуживания.

В прил. 3 представлена система показателей оценки степени удовлетворенности потребителей, формируемая в соответствии с критериями качества, предъявляемыми потребителями в каждом из сегментов транспортного рынка.

Объективность и полнота перечня выбранных показателей достигается путем организации обратной связи с потребителем, основанной на принципе своевременной, хорошо обоснованной и эффективной реакции на любые потребности и запросы потребителей, а также постоянной фиксации всех их замечаний по качеству услуг железнодорожного транспорта.

Особенно эта задача актуальна для внедрения системы маркетинга и анализа рынка, обеспечивающей максимально полный анализ потребностей клиентов в транспортном обслуживании. В каждом из потребительских сегментов будут внедряться методы анкетного обследования и опросов пользователей услуг. Получаемые в ходе прямого обследования клиентов данные будут положены в основу первоочередных направлений совершенствования работы ОАО «РЖД».

Показатели удовлетворенности клиентов качеством транспортного обслуживания отражают качество конечного продукта и являются критичными, прежде всего для потребителя. При этом достижение требуемого качества конечного продукта может быть обеспечено лишь при условии эффективного взаимодействия структурных подразделений ОАО «РЖД» на протяжении всей цепочки создания услуги, эффективного использования ресурсов и выявления и ликвидации «узких мест» в бизнес-процессах.

Внутренними ориентирами качества должны стать показатели, отражающие изменения, происходящие внутри технологических и бизнес-процессов ОАО «РЖД». Эти условия определяют необходимость формирования в рамках КИ СМК системы внутреннего контроля качества, показатели которой будут интегрированы во все процессы управления, начиная от организации каждого рабочего места в структурных подразделениях до принятия решений высшим руководством. Для технологических операций качественно выполненная работа должна означать приемку её смежником под собственную ответственность. Для сферы управления качество должно обеспечивать исполнительность и результативность

принимаемых решений, замену административного давления на экономические рычаги и направленность любых управленческих решений на конечный финансовый результат.

Долгосрочная эффективность внедрения системы внутреннего контроля качества будет обеспечиваться за счет снижения совокупного уровня издержек ОАО «РЖД», прежде всего, за счет повышения эффективности использования всех видов внутренних ресурсов ОАО «РЖД», задействованных в осуществлении бизнес-процессов, а также за счет снижения количества внутренних браков в процессе создания продукта или услуги.

Результирующими индикаторами совершенствования внутреннего качества работы ОАО «РЖД» будут являться:

- эффективность затрат на обеспечение качества бизнес-процессов ОАО «РЖД»;
- рост производительности труда;
- экономия материально-технических ресурсов;
- экономия от снижения простоев техники и оборудования;
- оптимизация бизнес-процессов, снижение затрат и времени на осуществление отдельных бизнес-процессов;
- эффективность затрат на обеспечение качества услуг ОАО «РЖД»:
- снижение потерь от ненадлежащего качества оказываемых услуг;
- уменьшение затрат на устранение внешних последствий браков;
- увеличение объема реализации услуг, в том числе, выход на новые рынки.

Экономической философией создаваемой системы внутреннего контроля качества является понимание того, что высококачественные технологические процессы (ремонт, содержание, управление) производить не дороже, а дешевле, поскольку при производстве услуг высокого качества ОАО «РЖД» устраняет непроизводительные расходы на исправление браков, устранение последствий аварий и т.д., что в конечном итоге ведет к снижению издержек ОАО «РЖД» за счет ликвидации избыточных затрат ресурсов на реализацию бизнес- и технологических процессов.

3.2. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА И АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО МНЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

В условиях рыночных отношений и конкуренции на транспортном рынке существенно возрастает влияние уровня качества транспортного обслуживания пользователей на успешную деятельность того или иного вида транспорта, поэтому для повышения конкурентоспособности и качества услуг необходимо построение эффективных механизмов измерения и контроля соответствия услуг требованиям потребителей.

При сложившейся конъюнктуре на рынке транспортных услуг в поездах разработка сбалансированной эффективной программы мер по повышению доходности требует получения детального представления о приоритетах пассажиров при оценке уровня предоставленного им сервиса, что позволяет выявить те стороны процесса транспортного обслуживания, улучшение которых в наибольшей степени способно повлиять на повышение воспринимаемого пассажирами уровня соотношения стоимости и качества транспортных услуг.



Рис. 3.1. Моделирование процесса формирования у пассажира впечатления от поездки

Аналогичным образом могут быть определены и показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Для управления качеством транспортного обслуживания клиентуры маркетинговым органам важно установить общий средний уровень качества по совокупности всех показателей.

Разработанная в п. 3.1 дипломной работы комплексная модель оценки пассажирами качества транспортного обслуживания в поездах ОАО «РЖД» позволила выделить основные ключевые для обеспечения качественной работы аспекты обслуживания, сравнить степень влияния отдельных параметров качества на общие оценки удовлетворенности пассажиров. Однако следует отметить, что модель предполагает использование большого количества различных параметров для анализа. При этом для повышения эффективности оценки и сравнения работы железнодорожного транспорта по удовлетворению пассажиров и грузовладельцев на различных уровнях управления (Федеральная пассажирская компания в целом, отдельные Региональные дирекции по обслуживанию пассажиров, перевозки по отдельным направлениям, маршрутам и поездам) целесообразна была бы разработка одного обобщающего комплексного показателя удовлетворенности пассажиров и грузовладельцев. Только применение одного обобщающего показателя удовлетворенности позволяет однозначно определять наиболее слабые звенья в процессе обеспечения высокого качества обслуживания пассажиров и грузовладельцев.

Основные принципы практической работы по повышению качества транспортного обслуживания для грузовладельцев и пассажиров заключается в следующем:

- качество транспортного обслуживания клиентуры должно быть постоянной, непрерывной работой всех работников транспортного предприятия;

- главной заботой должно стать не только контроль над качеством перевозок, но и постоянное совершенствование тех аспектов транспортного производства, от которых качество зависит;

- поставщики технических средств и подвижного состава, необходимых для транспортного производства, должны стать реальными партнерами транспортных предприятий в обеспечении качества перевозок;

- работа по улучшению качества транспортных услуг должна проводиться на всех уровнях и во всех подразделениях, включая ремонтный сервис, а ответственность за некачественные перевозки должна ложиться на всех причастных работников и равной мере. Таким образом, более полно использовать все имеющиеся возможности и осуществлять практические действия во всем, что касается качества перевозок, в том числе проводить перестройку методов управления и организации работы транспортных предприятий,

внедрение нового управленческого мышления работников, направленное на повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев и пассажиров [37. С. 10-14].

Таким образом, для измерения оценки пассажиров и грузовладельцев в рамках анкетных обследований предлагается использовать следующие вопросы:

1. Удовлетворены ли Вы условиями и качеством поездки на нашем поезде? (с вариантами ответов: «Полностью удовлетворен», «Удовлетворен, но не полностью», «Затрудняюсь ответить», «Неудовлетворен», «Абсолютно не удовлетворен»).

2. Порекомендуете ли Вы своим знакомым поездку на нашем поезде, если представится такая возможность? (с вариантами ответов: «Обязательно порекомендую», «Наверное порекомендую», «Возможно порекомендую, а возможно нет», «Наверное не порекомендую», «Точно не порекомендую»).

3. Поедете ли Вы еще раз на нашем поезде, если представится такая возможность (с вариантами ответов: «Обязательно поеду», «Наверное поеду еще раз», «Возможно поезду, а возможно воспользуюсь другим видом транспорта/услугами другой компании», «Вероятно постараюсь воспользоваться другим видом транспорта/услугами другой компании», «Точно постараюсь воспользоваться другим видом транспорта/услугами другой компании»).

Результаты оценки распределения значений сравнительного индекса удовлетворения в зависимости от степени соответствия уровня обслуживания ожиданиям пассажиров представлено на (рис. 3.2):

Уровень обслуживания по сравнению с ожиданиями	Среднее значение сравнительного индекса удовлетворения
Значительно хуже	4,8
Немного хуже	6,8
Как ожидалось	8,0
Немного лучше	8,2
Значительно лучше	9,0

Рис. 3.2. Оценка распределения значений сравнительного индекса удовлетворения в зависимости от степени соответствия уровня обслуживания ожиданиям пассажиров

Использование сравнительного индекса удовлетворенности для оценки соответствия уровня обслуживания ожиданиям пассажиров представлено на рис. 3.3:

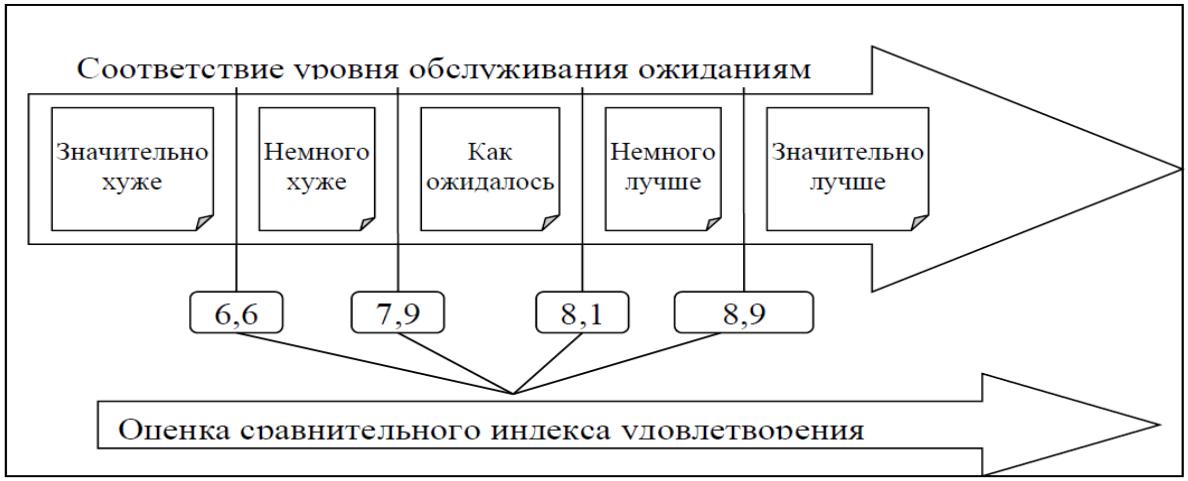


Рис. 3.3. Алгоритм работы по определению сравнительного индекса удовлетворенности пассажиров уровнем обслуживания

На основе проведенных расчетов можно сделать следующие выводы:

Для оценки индекса удовлетворения пассажиров по степени соответствия уровня обслуживания предлагается рассчитать следующие показатели:

- индекс абсолютного удовлетворения ($У_{абс}$), который отражает долю пассажиров, в общем количестве перевезенных пассажиров по поезду, у которых уровень обслуживания соответствует ожиданиям;

- индекс относительного удовлетворения ($У_{отн}$), который показывает долю удовлетворенных пассажиров, которые близки по поведенческим характеристикам к группе пассажиров, у которых уровень обслуживания соответствует ожиданиям и с течением времени могут стать абсолютно удовлетворенными качеством обслуживания.

Для проведения расчетов индексов лояльности, полученные ответы от каждого пассажира по 1, 2, 3 вопросу обозначаются как переменные $О_1$, $О_2$, $О_3$ и кодируются по 5 балльным ранговым шкалам в порядке убывания. Так, например, ответ по 1 вопросу: «Полностью удовлетворен» кодируется как $О_1$= 5 баллов, «Удовлетворен, но не полностью» как $О_1$= 4 балла и т.д.

Индекс абсолютного удовлетворения предлагается рассчитывать по формуле:

$$У_{абс} = \frac{Q_{абс}}{Q} * 100\,\%$$

где Q - общее количество опрошенных по поезду пассажиров;

$Q_{абс}$ - пассажиры, у которых $О_1$, $О_2$, $О_3$ = 5, то есть ответившие «Полностью удовлетворен» на 1 вопрос, «Обязательно порекомендую» на 2 вопрос и «Обязательно поеду» на 3 вопрос.

Индекс относительного удовлетворения целесообразно определяется по формуле:

$$У_{отн} = \frac{Q_{пер}}{Q} * 100\,\%$$

Где $Q_{пер}$ – пассажиры у которых, $O_1 = 5$, $O_2 \geq 4$, $O_3 \geq 4$.

Анализ динамики предлагаемых индексов по каждому из поездов и выделение поездов с заниженными показателями обеспечивает возможность выявления и устранения причин снижения удовлетворения пассажиров, а также позволяет проводить оценку эффективности мероприятий по повышению удовлетворения пассажиров и качества обслуживания.

Достижение целевого состояния качества внутренних процессов ОАО «РЖД» будет обеспечиваться за счет снижения количества браков в процессе производства услуг и последовательного устранения дефектов в технологических процессах ОАО «РЖД». Под «браком» («дефектом») в данном случае понимается состояние любой выполненной технологической операции, не позволяющее удовлетворить требования потребителей.

Указанное в полной мере относится и к внутренним потребителям в ОАО «РЖД», поскольку в ОАО «РЖД» будет выстраиваться система производственных взаимоотношений, в которых четко прослеживается пооперационное разделение функций потребителей и производителей внутренних услуг [19; 29]. Под внутренней услугой понимается каждый элемент общего технологического процесса организации перевозок, содержания и ремонта технических средств, имеющий предшествующие и последующие этапы процесса: каждый последующий этап технологического процесса позиционируется как потребитель результата работы предшествующего этапа.

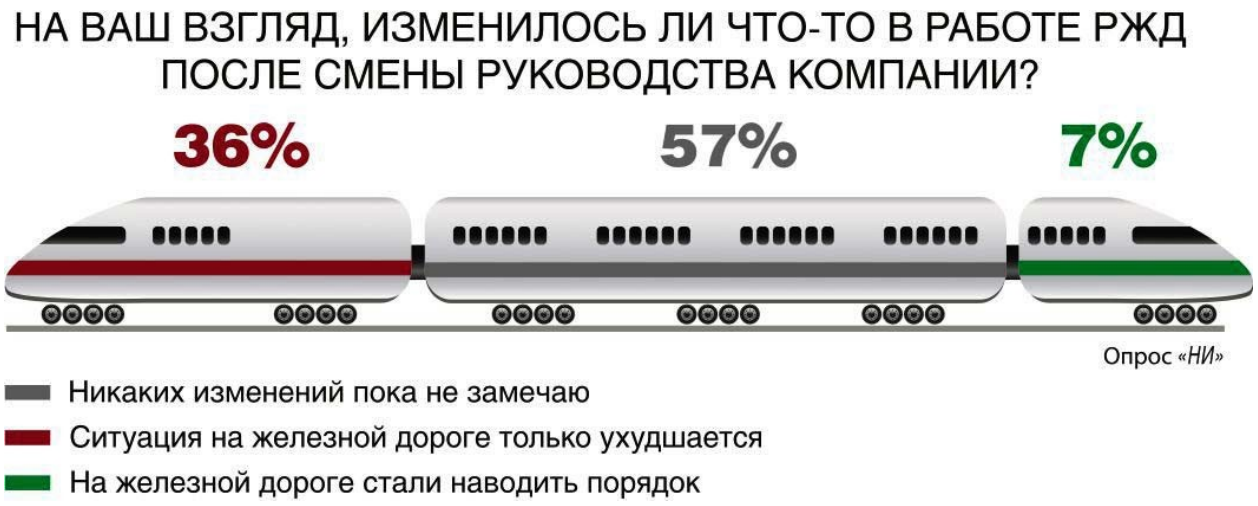


Рис. 3.4. Оценка пассажиров качества работы ОАО «РЖД» после смены руководства

Внедрение процессного подхода в управление деятельностью и соответствующими ресурсами в ОАО «РЖД» требует решения таких задач, как формирование сети процессов ОАО «РЖД», выделение показателей результативности и эффективности процессов, определение взаимодействия и ответственности, полномочий и ресурсов, управляющих процедур в процессах.

В прил. 4 представлена обобщенная модель технологических и управленческих процессов ОАО «РЖД», отражающая систему взаимоотношений структурных единиц ОАО «РЖД» между собой и с внешним рынком [25].

Процессы условно разделены на бизнес-процессы, процессы управленческой деятельности и процессы управления ресурсами. Каждый процесс должен иметь своего руководителя и систему показателей. Вместе с тем, система организации и контроля качества должна предусматривать возможность укрупнения технологических процессов и операций до четко формализуемых в системе управленческого учета и отчетности этапов.

Для формирования модели внутренних процессов ОАО «РЖД» выстраивается система внутрикорпоративных требований и количественных оценок, характеризующих качественные и временные характеристики каждого осуществляемого внутреннего процесса. При этом для каждого из элементов системы управления и технологических процессов разрабатываются соответствующие параметры уровня качества, характеризующие количество дефектов или возможных отказов на измеритель оказываемой услуги или производимой продукции; нормируется число возможных отклонений от уровня высшего качества; устанавливаются соответствующие градации качества, которые являются объективными показателями в системе мотивации качественного труда при выполнении каждого процесса.

Каждый осуществляемый внутренний процесс ОАО «РЖД» требует организации и обеспечения взаимодействия многих функциональных подразделений ОАО «РЖД». Организация эффективного межфункционального взаимодействия является основной задачей процессного подхода. Начиная с первичных технологических операций, будет осуществляться внутренняя «сертификация» технологических процессов в рамках организационных структур (бригада, цех, смена, участок, дистанция и т.д.). Конечной целью этой работы является «сертификация» технологических процессов в комплексе для достижения сквозного соответствия нормам качества на протяжении всей цепочки создания услуги.

При осуществлении совершенствования внутренних процессов ОАО «РЖД» будет внедряться принцип обратной связи, основанный на последовательном выполнении

следующих основных этапов: планирование – внедрение – измерение – корректировка. Внедрение данного подхода в каждый из бизнес-процессов ОАО «РЖД» позволит осуществлять постепенный переход к целевому состоянию.

В целях формирования эффективной политики взаимодействия с поставщиками и обеспечения надлежащего качества поставок для нужд ОАО «РЖД» будет осуществляться комплекс мероприятий, направленных на своевременное выявление и предотвращение использования некачественной и несертифицированной продукции.

Прежде всего, при работе с поставщиками ОАО «РЖД» будет последовательно внедряться система оценки качества поставляемой продукции, основанная на требованиях международного стандарта железнодорожной промышленности (International Railway Industry Standard, IRIS), который разработан рабочей группой Европейской ассоциации железнодорожной промышленности и направлен на внедрение всеобщей системы оценки поставщиков железнодорожного транспорта и обеспечение глобально признанного уровня качества поставок железнодорожной промышленности. Основными направлениями оценки поставщиков на основе требований IRIS являются:

- наличие эффективной системы менеджмента качества;
- наличие эффективной системы измерения, анализа и улучшения процессов производства;
- обеспечение принципа ответственности руководства;
- наличие эффективной системы менеджмента ресурсов;
- обеспечение управления процессами жизненного цикла продукции.

В соответствии с указанным стандартом ОАО «РЖД» будет формировать эффективную политику взаимодействия с поставщиками с учетом степени их соответствия требованиям, установленным стандартом IRIS.

Кроме того, ОАО «РЖД» планирует принять активное участие в работе по дальнейшему совершенствованию международного стандарта железнодорожной промышленности с целью формирования требований к системам менеджмента поставщиков, обеспечивающих учет интересов российских железнодорожных компаний.

В целях своевременного выявления и предотвращения использования некачественной продукции ОАО «РЖД» также будет проводиться комплексная оценка поставщиков по совокупности требований, предъявляемых к качеству поставляемой продукции:

1) оценка уровня качества продукции

качество продукции в состоянии поставки;

качество продукции при переработке;

уровень отказов в гарантийный период эксплуатации;

стабильность входного уровня качества;

нормативный уровень соответствия материально-технических ресурсов;

2) оценка уровня организации поставок

соблюдение графика поставок;

ритмичность поставок;

своевременное возмещение потерь от брака;

выполнение требований ОАО “РЖД” к сопроводительной информации;

гарантийное обслуживание поставленных материально-технических ресурсов;

3) оценка лояльности поставщика

полнота включения в контракт требований ОАО «РЖД» по качеству;

оперативность реакции на претензии и эффективность принимаемых мер;

выполнение анализа и устранение причин дефектов;

поведение поставщика во взаиморасчетах;

доступность информации о проводимых у поставщика выходных испытаниях и принимаемых им мерах;

4) оценка перспективности поставщика

соответствие политики поставщика в области качества целям ОАО «РЖД»;

инициативность поставщика в ужесточении нормативов по качеству;

уровень подготовки и обучения персонала поставщика;

способность быть эффективным партнером в области разработки и совершенствования качества продукции и технологии.

По результатам соответствия каждому критерию ОАО «РЖД» формируются оценки качества для каждого поставщика, на основе которых осуществляется ранжирование поставщиков ОАО «РЖД» и формирование на этой основе эффективной дифференцированной политики взаимодействия для обеспечения надлежащего качества поставляемой продукции [30. С. 54-62].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях перехода российских железных дорог на рыночные принципы хозяйствования, развития конкуренции в сфере грузовых перевозок маркетинговая информация становится неотъемлемым ресурсом планирования работы ОАО «РЖД» на рынке транспортных услуг.

На основе полученных автором теоретических и практических результатов сделаны следующие вводы и предложения:

1. Несмотря на большое разнообразие подходов, методов прогнозирования, использование современных информационных технологий в управлении, отклонение фактических значений объемов грузовых перевозок, объемов отправления и объемов погрузки от прогнозных составляют от 5 до 60%. Высокой степенью неопределенности характеризуются перевозки, инициируемые мелкими клиентами и клиентами, совершающими торговые сделки.

2. В сегментах рынка железнодорожных перевозок промышленной номенклатуры грузов доля торговых посредников колеблется от 30% до 70%). Степень неопределенности спроса на железнодорожные грузовые перевозки, качество прогнозирования находятся в прямой зависимости от структуры рынка потребителей транспортной продукции, числа клиентов, занимающихся торговыми операциями, а также их реакции на действие различных факторов.

3. Действующие на железнодорожном транспорте правила оформления перевозочных документов, информационные технологии учета, анализа грузовых перевозок не обеспечивают возможность проведения системных исследований бизнес-отношений, возникающих между различными категориями клиентов и перевозчиком, а также формирования клиентских прогнозов, прогнозов поведенческих групп.

К основным результатам следует отнести:

1. предложенную методику формирования текущих прогнозов объемов перевозок на основе поведенческих моделей потребителей транспортной продукции в условиях неполной информации;

2. новую систему классификации потребителей транспортной продукции, с подробным описанием клиентов сферы обмена;

3. новые аналитические показатели, позволяющие проводить анализ грузовых перевозок в различных сегментах рынка транспортных услуг (суммарный и зеркальный коэффициенты потребления когерентной продукции);

4. алгоритмы идентификации видов потребителей транспортной продукции в информационном хранилище ОАО «РЖД»;

5. система правил экспертной компоненты информационного хранилища ОАО «РЖД», модели знаний в форме схем метаморфоз продуктов химической промышленности, а также выявленных закономерностей поведения клиентов, инициирующих перевозки грузов химической группы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 27.12.1996 г. N 1569 `О первоочередных мерах по реализации Государственной стратегии экономической безопасности Российской Федерации`.

2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 09/10/97 г. № 1419-р «О мерах по снижению затрат, повышению качества транспортных услуг и развитию конкуренции на рынке грузовых железнодорожных перевозок»

Монографическая литература

3. Лапидус Б.М. Техническая политика как инструмент реализации экономической стратегии на железнодорожном транспорте. Подходы к методологии. М.: Маршрут, 2014. 208 с.

4. Персианов В.А. Железнодорожный транспорт и экономическая безопасность России // Вестник университета. Сер. Управление на транспорте. М: ГУУ, 2016. N 1. С. 5-9.

5. Экономическая безопасность железнодорожного транспорта / Р.А. Кожевников, З.П. Межох, Н.П. Терешина и др.; Под ред. Р.А. Кожевникова, З.П. Межох. М.: Маршрут, 2015. 326 с.

6. Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А. Маркетинг на транспорте. Учебник для ВУЗов. М.: Желдориздат. 2011.-329 с.

7. Алексеева Ю. Золотые русские горки. //РЖД-Партнер № 5, 2015, с.66-69.

8. Басовский Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. Учеб. Пособие. М.: ИНФРА-М, 2014. - 260 с.

9. Борисов А.Н. Комментарии к ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» М.: Юстицинформ, 2014 - 191 с.

10. Борисова С. Л. Управление экономическими отношениями Российских Железных дорог с экспедиторскими организациями по перевозкам грузов в международном сообщении. Дисс.канд. эк. наук., М.:МИИТ, 2015 171 с.

11. Бубнова Г. В.Модели управления маркетингом грузовых перевозок. М.: изд-во Маршрут, 2013. 256 с.

12. Бубнова Г.В. Корпоративная система управления маркетингом грузовых перевозок (теория, методология, модели): Диссертация док. эк. наук: 08.00.05,08.00.13. М., 2013. - 400 с.

13. О.Бубнова Г.В. Маркетинговая транспортная логистика в планировании грузовых перевозок. // Экономика железных дорог 2012. - № 8. с. 61-70.

14. П.Бубнова Г.В. Маркетинговые модели продаж на основе принципа когерентности.// Мир транспорта 2013. - № 1. с. 64-75.

15. Бубнова Г.В. Ресурсы поддержки текущего планирования. // Железнодорожный транспорт, №10 2013. с.68-71.

16. З.Бубнова Г.В. Условия формирования маркетинговой модели продаж транспортных услуг. // Экономика Железных Дорог, 2012, №10, с.51-60.

17. Бубнова Г.В., Тюфаев А.М. Исследования и моделирование продаж транспортной продукции. // Железнодорожный транспорт, 2012, №6, с.60-64.

18. Величко В.И., Сотников Е.А., Голубев Б.Л. Система Фирменного Транспортного Обслуживания. М.: Интекст, 2011, 184 с.

19. Власов Г.Г., Давыдов Г.Е., Прокофьев В.Н. Концепция изменений и дополнений к правилам оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования. // Бюллетень Транспортной Информации, №11, 2015, с.5-9

20. Галабурда В.Г. Методика маркетингового анализа транспортного рынка и изучения спроса на грузовые перевозки // Ж.-д. транспорт. -Сер. Маркетинг и коммерческая деятельность. ЭИ/ЦНИИТЭИ. 2016. -Вып. 1.-с. 1-30.

21. Глущенко В.В., Глущенко И.И. Разработка управленческого решения. Прогнозирование-планирование. Теория проектирования экспериментов. Железнодорожный, Моск. обл.: ТОО НПЦ «Крылья», 1997.-400 с.

22. Единая транспортная система: Учеб. Для вузов/ В.Г. Галабурда, В.А. Персианов, А.А. Тимошин и др.; Под ред. В.Г. Галабурды. 2-е изд. С измен, и дополн. М.: Транспорт, 2011. - 303 с.

23. Ефремов А.В. Комплексная экономическая оценка закупочной и сбытовой деятельности российских железных дорог с использованием информационных технологий : Дис. канд. экон. наук: 08.00.05, 08.00.13 М. ,2015- 149 с.

24. Захаров А.Г. Совершенствование планирования и анализа грузовых перевозок на железнодорожном транспорте. М.: Транспорт, 1990. -239 с.

25. Иловайский Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном). М.: Маршрут, 2013.- 583 с.

26. Куприянова Г.В. Развитие системы прогнозирования спроса на грузовые перевозки железнодорожным транспортом. Дисс. канд. экон. наук М.: МИИТ, 2013. - 167 с.

27. Лапидус Б.М. О проекте Стратегической программы развития ОАО «РЖД».// Экономика Железных Дорог, №12,2014. с.7-16

28. Лапидус Б.М. Экономические проблемы управления железнодорожным транспортом России в период становления рыночных отношений (системный анализ). М.: Изд-во МГУ, 2010. - 288 с.

29. Левицкая Л.П. Определение операционной среды принятия и реализации на основе моделирования ситуации. //Экономика железных дорог №1, 2012 г.- 12с

30. Лисовой П.И. Применение метода сегментации рынка для анализа клиентских перевозок. // Экономика Железных Дорог, № 8, 2015. -с.54-62.

31. Мазо Л.А. Современные методы управления экономическими процессами на железнодорожном транспорте. М.: Изд-во МЭИ, 2010. - 268 с.

32. Мачерет Д.А. Экономические проблемы грузовых железнодорожных перевозок М.: МЦФЭР, 2014 - 234с.

33. Овсянникова Н.В., Аникина О.В. Маркетинг на железнодорожном транспорте. Учеб. пособие. Новосибирск.: СГУПС, 2015 - 167 с.

34. Распоряжение ОАО «РЖД» №15р «Об организации проведения маркетинговых исследований в сфере грузовых перевозок» от 12/04/05 г.

35. Сибагатулин В.Г. Исследование факторов, влияющих на объем перевозок грузов //Сб. трудов IV научно-практической конференции «Безопасность движения поездов».-М.: МИИТ, 2013.- С. VII 47-48.

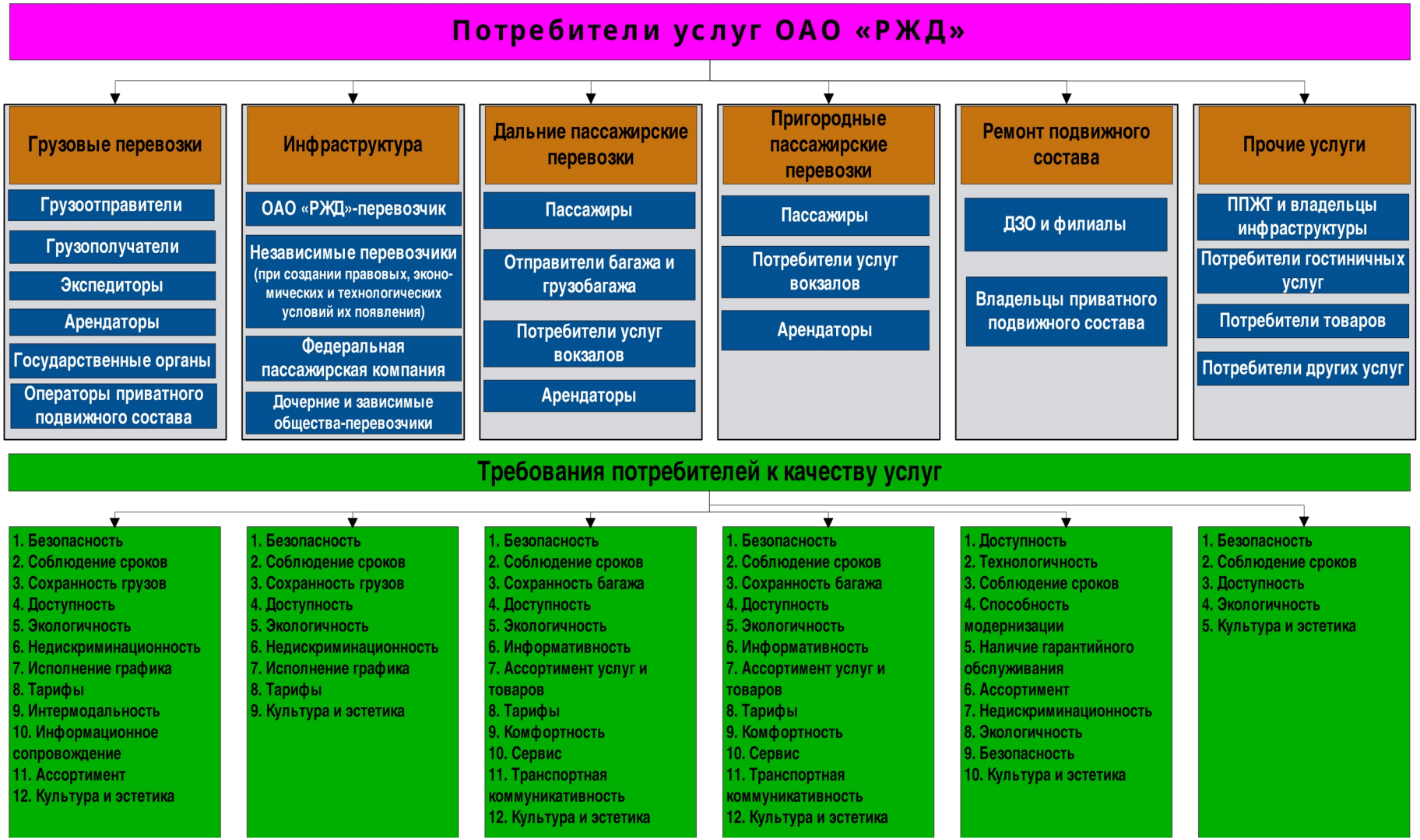
36. Стратегическое планирование на железнодорожном транспорте. Учебное пособие / Галабурда В.Г., Терешина Н.П., Бубнова Г.В., Киреев В.JL, Куприянова Г.В. М.: МИИТ, 2012. - 267 с.

Электронные ресурсы

37. Разработка комплексной методики исследования качества транспортного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта:
http://cetaf.ucoz.ru/razrabotka_kompleksnoj_metodiki_issledovanija_kach.pdf

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

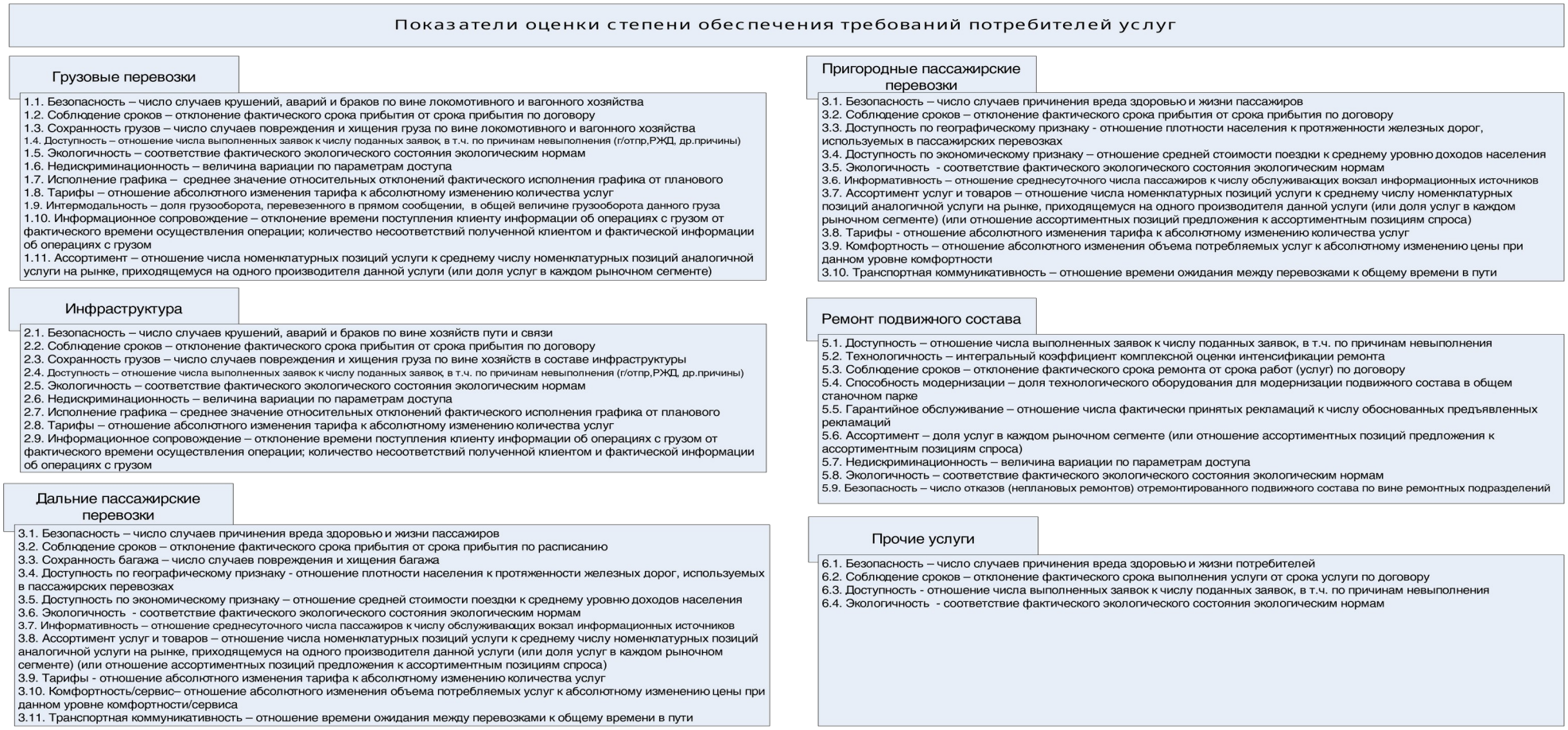


Приложение 2



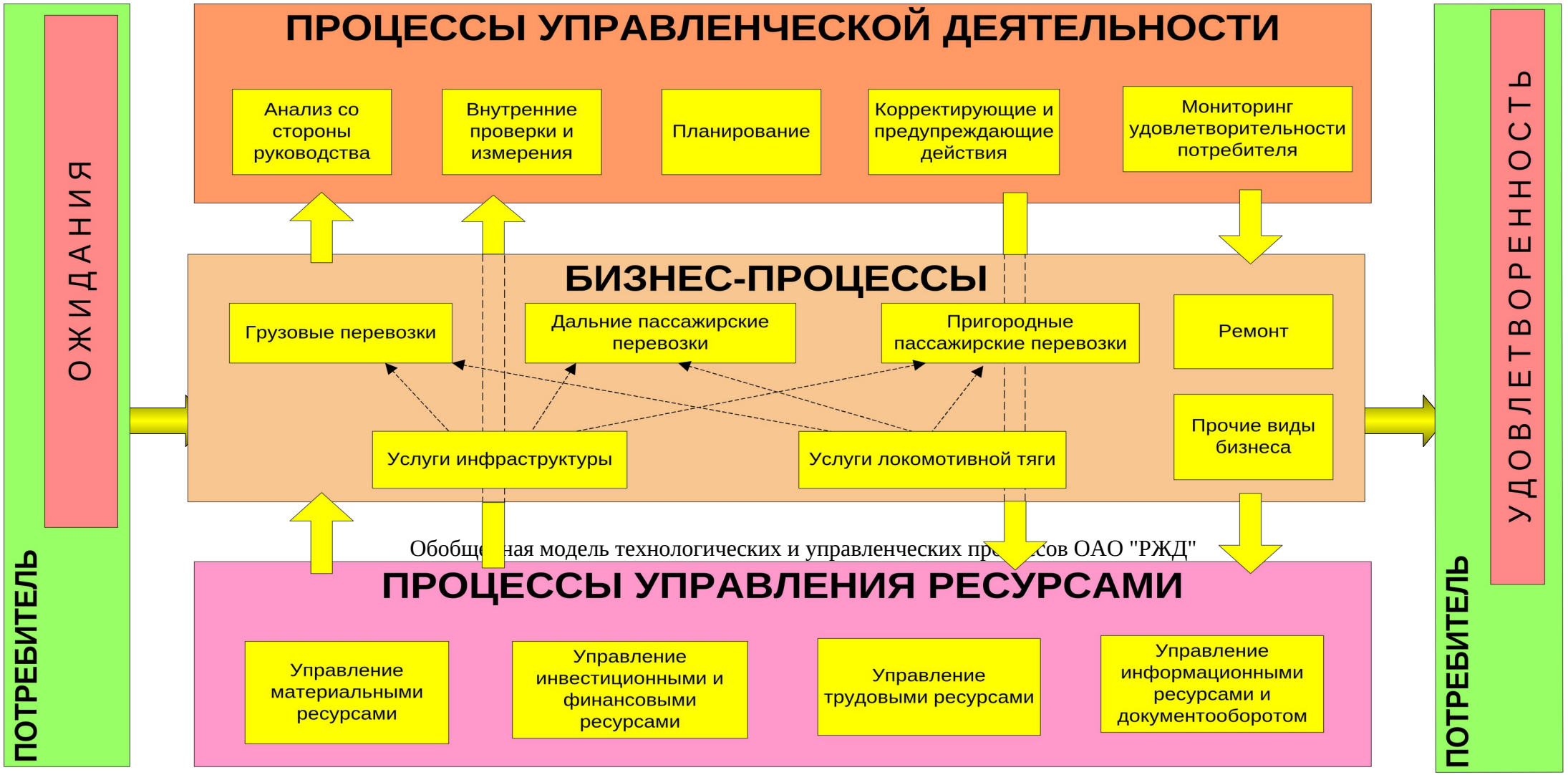
Содержание требований потребителей к качеству услуг в разрезах видов бизнеса ОАО «РЖД»

Приложение 3



Показатели степени обеспечения требований потребителей к качеству услуг ОАО «РЖД»

Приложение 4



Обобщенная модель технологических и управленческих процессов ОАО "РЖД"

Приложение 5

Виды деятельности ОАО «РЖД»

Направление	Виды деятельности
Перевозка грузов и пассажиров	1. Перевозка пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования, в том числе для государственных нужд, воинские и специальные железнодорожные перевозки. 2. Оказание услуг по предоставлению локомотивной тяги. 3. Транспортировка грузов (перемещение грузов без заключения договора перевозки) по железнодорожным путям общего и необщего пользования. 4. Погрузочно-разгрузочная деятельность на железнодорожных путях общего и необщего пользования. 5. Сопровождение и охрана грузов в пути следования и на железнодорожных станциях. 6. Оказание услуг по хранению грузов, в том числе находящихся под таможенным контролем, а также грузобагажа, багажа и ручной клади пассажиров. 7. Транспортно-экспедиционная деятельность. 8. Перевозка грузов и пассажиров автомобильным транспортом. 9. Организация и эксплуатация логистических центров, а также создание интегрированной логистической документации и ее реализация на рынке транспортных услуг.
Производство, ремонт, строительство	1. Производство, текущее содержание и эксплуатация железнодорожного подвижного состава (в том числе пожарных поездов), контейнеров и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте. 2. Оказание услуг по проведению планового и текущего ремонта, технического обслуживания вагонов, контейнеров и локомотивов, по проведению ремонта колесных пар, а также промывочно-пропарочных работ. 3. Производство работ по ремонту электромашин, изготовлению электрощитов, электроосветительной аппаратуры и металлоконструкций. 4. Оказание услуг по приемке железнодорожного подвижного состава и запасных частей к нему на вагоностроительных и вагоноремонтных заводах. 5. Оказание услуг по осуществлению производственного контроля и надзора за устройством, изготовлением, монтажом, ремонтом и безопасной эксплуатацией подъемных механизмов и оборудования. 6. Выполнение работ по предупреждению и ликвидации пожаров, других аварийных и чрезвычайных ситуаций на железнодорожном транспорте, в том числе проведение аварийно-восстановительных работ. 7. Выполнение работ по обеспечению промышленной безопасности опасных производственных объектов, эксплуатация и ремонт котлов и сосудов, работающих под давлением, трубопроводов, грузоподъемных средств и других технических средств.

	8. Производство и реализация строительных конструкций и изделий, нерудных строительных материалов, лесозаготовка, деревообработка, заготовка, переработка и реализация металлолома. 9. Эксплуатация горных производств и объектов. 10. Хранение и применение взрывчатых материалов промышленного назначения. 11. Поставка (продажа) электрической, тепловой энергии, оказание услуг по электроснабжению, теплоснабжению, водоснабжению и водоотведению.
Обслуживание инфраструктуры железнодорожного транспорта	1. Оказание услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и иных услуг, связанных с предоставлением этой инфраструктуры (ее элементов). 2. Оказание услуг по предоставлению железнодорожных путей необщего пользования, принадлежащих обществу. 3. Выполнение работ по эксплуатации, содержанию и ремонту инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования.
Проектирование и конструкторская деятельность	1. Оказание услуг по разработке конструкторско-технологической документации, изготовлению и поставке технологического оборудования и его сервисному обслуживанию. 2. Выполнение метрологических работ, изготовление и ремонт средств измерений. 3. Ведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских, проектных, изыскательских, строительных, строительно-монтажных и ремонтно-строительных работ. 4. Производство маркшейдерских работ. 5. Оказание инжиниринговых услуг. 6. Оказание испытательными лабораториями общества услуг в области сертификации.
Информация и связь	1. Оказание услуг связи, информационных, маркетинговых, сервисных и других услуг. 2. Информационная, рекламно-издательская и полиграфическая деятельность. 3. Проведение выставок и презентаций. 4. Строительство, техническое обслуживание и ремонт средств связи, включая линейные сооружения, системы и средства радиосвязи. 5. Разработка автоматизированных информационных систем, систем, предназначенных для научных исследований, проектирования и управления, системных и прикладных программных средств. 6. Техническое обслуживание и ремонт вычислительной и иной техники и используемого совместно с ней периферийного оборудования. 7. Оказание услуг по воспроизведению аудиовизуальных произведений и фонограмм на любых видах носителей. 8. Оказание консультационных услуг, в том числе связанных с компьютерными комплексами технических средств, программным, информационным обеспечением и обработкой данных.
Торговля	1. Производство и реализация продовольственных и промышленных

	товаров. 2. Посредническая, торгово-закупочная и снабженческо-сбытовая деятельность. 3. Хранение и реализация горюче-смазочных материалов.
Социальная сфера	1. Организация работы детских железных дорог и проведение профессионально-ориентационной работы среди молодежи. 2. Деятельность по распространению лекарственных средств и изделий медицинского назначения. 3. Медицинская деятельность. 4. Фармацевтическая деятельность. 5. Образовательная деятельность. 6. Строительство, эксплуатация, технический надзор и ремонт объектов социально-культурного, спортивно-оздоровительного и коммунально-бытового назначения, проведение образовательной, культурно-массовой и спортивно-оздоровительной работы, осуществление экскурсионно-туристического и гостиничного обслуживания, организация отдыха и санаторно-курортного лечения. 7. Предоставление коммунально-бытовых услуг.
Внешнеэкономическая деятельность	1. Внешнеэкономическая деятельность, в том числе оказание услуг на железнодорожном транспорте общего пользования в международном сообщении, осуществление сотрудничества с иностранными организациями железнодорожного транспорта, привлечение в установленном порядке к сооружению объектов железнодорожного транспорта иностранных организаций.
Другие виды деятельности	1. Оказание природоохранных услуг, в том числе услуг по осуществлению производственного экологического контроля. 2. Выполнение работ и оказание услуг по защите государственной тайны, противодействию иностранным техническим разведкам и технической защите информации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации. 3. Управление и распоряжение интеллектуальной собственностью общества.