УДК 656.025.4 DOI: 10.22394/2079-1690-2020-1-1-76-79

СИНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОД ПРИ ОКАЗАНИИ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ

Зарян Ася Зазовна аспирант,
Российский университет транспорта (127994, Россия, г. Москва, ул. Образцова, 9). E-mail: briliant211@mail.ru
Павлова Елена Ивановна кандидат экономических наук, профессор,
Российский университет транспорта (127994, Россия, г. Москва, ул. Образцова, 9). E-mail: elenaivanovna@bk.ru

Аннотация

Изложен новый подход к развитию сервиса на транспорте в России, основанный на комплексном предоставлении услуги. Отражены особенности оказываемых услуг в крупнейших транспортных компаниях России. Проанализированы условия, основные проблемы реализации сервиса и ключевые задачи. Предложена схема организации клиентоориентированного сервиса на транспорте. Приведена централизованно-сетевая структура перспективного сервиса, выделены экономические и рыночные аспекты внедрения разработанного подхода.

Ключевые слова*: сервисные услуги, транспортные компании, модульно-сетевая структура, бизнес-модель, доставка грузов, синергетический подход, сервисное обслуживание, транспортные услуги, ценовая составляющая.*

Введение

Транспорт составляет одну из важнейших отраслей экономики, которая удовлетворяет потребности в перевозках других субъектов экономической деятельности и населения. Сервисы в составе транспортного комплекса можно определить, как структурный кластер, оперативно формирующий специализированные цепочки услуг, окончательным звеном которых является доставка грузов потребителю.

Конкурентоспособность транспортной отрасли в целом и отдельных транспортных организаций во многом зависит от качества и комплексности предоставляемых услуг. На первое место выходят не просто количественные показатели набора услуг, но их комплексность и взаимоувязанность, то есть синергетический подход. Он позволяет рассматривать сервисные услуги на транспорте в их развитии и неоднозначности (вариативности).

Синергетический подход до настоящего времени мало применялся в данной сфере научных исследований, что и обусловило актуальность рассмотрения синергетических методов применительно к сервисам на транспорте.

Цель исследования заключается в анализе научно-технических и организационно-методических путей повышения эффективности взаимодействия организаторов сервиса на транспорте и потребителей и разработке концептуальных подходов к централизованно-сетевому сервисному обслуживанию операторами на транспорте.

Методами исследования послужили системный подход, методы научной абстракции, дедукции и индукции, экономический анализ, метод прогнозных оценок и методы моделирования.

Современный рынок предъявляет высокие требования к качеству и комплексности сервисных услуг. Такие услуги могут оказывать перевозчики, владельцы транспортной инфраструктуры (станций, портов, мостов, складов и т. д.), экспедиторы и другие, которые осуществляют обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей.

Ведущие транспортные компании активно переходят к оказанию комплексных услуг, то есть делают поворот в сторону синергетического подхода. Так, например, согласно отчетности ОАО «РЖД», компания переходит от обычных схем перевозки грузов к оказанию комплексных услуг «от двери до двери», а также участвует в глобальных цепях поставок. Для этого был актуализирован набор предлагаемых услуг с созданием их единого каталога. Кроме того, компания предлагает услуги для особых клиентов и категорий грузов, в частности, перевозки негабаритных грузов, контрейлерные перевозки (в экспериментальном порядке), перевозки международных почтовых отправлений в контейнерах и доставка по принципу «от двери до двери» и др.[1]

На воздушном транспорте для создания конкурентных преимуществ авиакомпании ведут отбор оказываемых услуг в конкретных сегментах. Набор компонентов обслуживания, в зависимости от выбранной стратегии, может включать, в частности, для пассажиров первого класса возможность

[1] Транспортно-логистические услуги. – [Электронный ресурс] URL: https://ar2018.rzd.ru/ru/performance-overview/transportation-logistics/transportation-logistics-services. (дата обращения 21.01.2020 г.).

регистрации пассажиров на рейс в гостинице, предоставление наземного транспорта для доставки пассажиров и их багажа в аэропорт и пр. На борту самолета отдельными авиакомпаниями для пассажиров могут быть предоставлены бар, кинозал, диваны и др. Бортпроводники также должны соответствовать высокому уровню обслуживания. Такая стратегия комплексности услуг на земле и на борту самолета и неповторимости, в сравнении с другими авиакомпаниями, создает благоприятное впечатление об общем уровне сервиса.

Вместе с тем, активно развивается и другая группа авиакомпаний – низкобюджетные компании, реализующие бизнес-модели low-cost, которые могут создаваться как дочерние компании крупного авиаперевозчика. Такие компании используют не новые воздушные суда и значительно сокращают набор сервисных услуг с целью минимизации расходов и соответствующего снижения тарифов, что позволяет получать прибыль на объемах работ. Низкобюджетные перевозчики могут осуществлять продажу билетов по низким тарифам даже на год вперед [2].

Судоходные компании оказывают услуги на рынке морских транспортных услуг. Однако они работают в едином ритме с портами, которые выполняют многообразие дополнительных сервисных операций. В единой цепи работают экспедиторы, судовые агенты, фрахтовые брокеры, компании судового менеджмента, таможенные брокеры[1]. В развитие набора сервисных услуг крупные судоходные компании создают несколько взаимосвязанных линий (сервисов), которые способны взаимно осуществлять передачу контейнеров через перевалочные порты – хабы.

Услуги, оказываемые на транспорте, должны соответствовать следующим условиям:

- определение цели сервисного обслуживания с направленностью в будущее (в рамках данной цели – безопасное и высококачественное комплексное обслуживание пассажиров и клиентов);
- целенаправленные передача и получение информации для обслуживания процесса транспортировки;
- целевой результат, выраженный в виде доставки пассажиров и грузов в нужное место и время при гарантированном соблюдении требований к сервисным услугам.

Нужно учитывать эластичность сервиса, под которой подразумевается возможность полного отказа от оказания услуг со стороны клиента, либо избирательного подхода к их набору. На выбор клиента будут влиять как ценовая составляющая, так и гарантии их обязательного исполнения, которые подтверждаются лицензиями, сертификатами, используемым уровнем цифровизации бизнес-процессов при оказании сервисных услуг и др.

Правовую базу для обеспечения согласованных действий участников бизнес-процессов составляет договорная система о предоставлении услуг. Определяющими условиями для высокоэффективного взаимодействия оператора сервиса на транспорте и контрагентов при разработке цепочек поставок являются общее информационное пространство и возможность быстрого выполнения финансовых операций.

В настоящее время практически полностью завершено переформатирование отечественной транспортной отрасли в модульно-сетевую структуру, позволяющую сконцентрировать усилия специализированных операторов на транспорте на решении узкопрофильных задач, обеспечивающих функционал сервиса в горизонтальной и вертикальной кооперации. Противоречия между мышлением и практической деятельностью, целью и результатом возникают постоянно и требуют разрешения [1].

Транспортная отрасль наработала большой опыт по организации дифференцированных по сегментам рынка специальных услуг: транспортно-экспедиторская деятельность, погрузочно-разгрузочные работы, юридическое сопровождение, бухгалтерский учет, закупка оборудования, подбор персонала, маркетинг, реклама, клининг, поддержание эксплуатационной готовности транспортного парка, хранение и комплектация товаров, сортировка, упаковка и маркировка грузов, мониторинг, обеспечение безопасности и экологичности перевозок, связь, обновление и поддержка информационных ресурсов и др. Однако повышение эффективности взаимодействия организаторов сервиса на транспорте и потребителей все еще продолжает оставаться актуальным направлением развития отрасли[2].

---

[1] Сервис на морском транспорте. – [Электронный ресурс] URL: https://ru.essays.club/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D0%BD%D0%B0%D1%83%D0%BA%D0%B8/%D0%93%D0%B5%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D1%8F/C%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81-%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D0%BE%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BC-%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B5-221701.html. (дата обращения 21.01.2020 г.).

[2] Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года. – [Электронный ресурс] URL: http://static.government.ru/media/files/Z31ADuvq0eoXlknPdhwWRYl22ISdhpaS.pdf (дата обращения 20.01.2020 г.).

Адаптивность транспортных операторов к изменчивости внешних условий: рыночной конъюнктуры, маркетинговых ниш, стратегий конкурентов, законодательной базы, таможенной политики государства и т.п. обеспечивается возможностью последовательной сборки услуг, когда одним и тем же типовым набором многофункциональных сопрягаемых модулей может быть реализован широкий диапазон сервисов на транспорте. Такая структурная пластичность сервиса активно работает на удовлетворенность спроса, поскольку расширяет возможности выбора или участия в формировании самими клиентами пакетов транспортных услуг.

Структура услуги формируется по заявке клиента. При этом автоматически выполняется распределение ролей отдельных узкоспециализированных пространственно разнесенных операторов по выполнению закрепляемых за ними этапов продвижения услуги. Комплексная увязка операторов в единой логике доведения услуги до потребителя выполняется по инициативе и при контроле ответственного оператора сервиса на транспорте. К бизнес-процессу по мере продвижения услуги подключаются контрагенты и подрядчики на информационной платформе облачного интернет ресурса оператора сервиса. Распределение финансов производится мгновенно по согласованным тарифам в прозрачной схеме взаиморасчетов в зависимости от трудовых и временных затрат участников кооперации.

Структура оператора сервиса на транспорте позволяет не только оперативно проанализировать критичные факторы, но и оптимизировать состав учитываемых входных данных, корректировать время начала и окончания процедур, регулировать прозрачность контроля, степень автоматизации процессов, расходы на рекламу и др. Рентабельность сервиса на транспорте обеспечивается управлением экономическими категориями, формирующими прибыль. При этом наиболее значимыми становятся аспекты, напрямую зависящие от структуры и детализации облачного веб-интерфейса оператора: реклама, доступность информации для клиента, удобство интерфейса, обратная связь, данные о надежности оператора [4].

Организация сервисных потоков услуг предполагает запуск и поддержание ряда параллельных типовых замкнутых циклических процессов: потребность – регистрация заявки – финансирование – трансфер грузов – удовлетворение потребности. Циклы начинаются с регистрации хаотично поступающих заявок клиентов, которые далее систематизируются, классифицируются, группируются и обусловливают старт трансфера грузов. Уровень интеллектуальности сервиса определяет рациональное сопряжение материальных, информационных и финансовых потоков в ходе продвижения услуги.

Большое разнообразие стихийно возникающих в России транспортных операторов в настоящее время предпочитают автономность и неохотно кооперируются. Анализ состояния и трендов отечественного и зарубежного рынков транспортных услуг показывает, что в ближнесрочной перспективе будут продолжаться: наращивание сложности сервисов на транспорте, повышение уровня их стандартизации, усиление позиций на международном рынке транспортных услуг, дальнейший рост быстродействия и комфортности бизнес-процессов для клиентов и организаторов [3].

В сложившихся условиях наиболее целесообразная схема организации клиентоориентированного сервиса на транспорте может быть построена на концептуальной основе централизованно-сетевого обслуживания. При этом транспортные агенты различной специализации могут консолидировать свои ресурсы, чтобы повысить совместные возможности за счет: применения спецтранспорта, географической дислокации сети сервисных центров, делегирования полномочий иностранным операторам в стране-экспортере и др.

В общем виде синергетический процесс формирования и предоставления сервисных услуг транспортных операторов можно представить следующим образом. После регистрации заявки синтезируется и инициируется оптимальная схема доставки услуги от отправителя к заказчику, в которой узловыми элементами служат отдельные операторы в части касающейся их компетенций на коммерческой основе распределения ответственности и прибыли по согласованной в кооперации со всеми сторонами тарифной сетке, таким образом реализуется принцип сетевой централизации.

Однако, основным связующим звеном в кооперации, гарантом доставки услуги до потребителя и распределителем финансов является инициирующий процесс оператор сервиса на транспорте. В этом проявляется централизованность стратегии транспортного сервиса. Такая бизнес-модель дополнительно позволяет анализировать, прогнозировать и минимизировать риски сервиса на транспорте.

Оператор сервиса на транспорте занимает центральное место в кооперации в вопросе доведения услуги до потребителя, обеспечивает все этапы ее поставки, и обладает всей полнотой исторической, статистической, справочной, методической и аналитической информации обо всех ключевых аспектах, формирующих качество сервисных бизнес-процессов.

Заключение

Эффективность сервиса на транспорте во многом определяет уровень обслуживания потребителей, обусловленный оснащенностью организаторов сервиса, их совокупным организационным, информационным и техническим ресурсным потенциалом.

Предложенная концепция централизованно-сетевого сервисного обслуживания обеспечивает высокую конкурентоспособность отечественного поставщика транспортных услуг на мировом рынке, поскольку предполагает консолидацию усилий кооперации региональных и зарубежных операторов, специализирующихся на хорошо отработанных узких направлениях общего бизнеса.

Одна из сильных сторон концепции сервиса – в возможности оперативного синтеза гибких и надежных цепочек продвижения транспортных услуг для широкого круга территориально разнесенных по всему миру поставщиков и потребителей. Эффект обусловливается прозрачным конструированием цепочек услуг, при котором любой из участников бизнеса располагает возможностями согласованного управления общими ресурсами кооперации.

Результаты исследования

1. Выполнено обоснование актуальности исследования резервов повышения эффективности операторов сервиса на транспорте.
2. Проанализированы современные экономические условия для развития сервисного бизнеса на транспорте и использование сервисных услуг в крупных транспортных компаниях.
3. Выделены аспекты бизнес-модели сервиса на транспорте, наиболее зависящие от облачного веб-интерфейса оператора.
4. Детализирован циклический процесс продвижения транспортной услуги к потребителю.
5. Определены критичные факторы для повышения интеллектуальности сервиса на транспорте.
6. Сформулирована концепция централизованно-сетевого сервисного обслуживания операторами на транспорте территориально распределенных потребителей.

Область применения результатов охватывает управление сервисными услугами на транспорте.

Литература

1. *Кузнецов Ю.В., Капустина Н.В.* Принципы исследования системы управления рисками // Вестник Мурманского государственного технического университета. 2010. Т. 13. № 1. С. 15 – 21.
2. *Мнишко А.В.* Развитие рынка низкобюджетных авиаперевозок в Российской Федерации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 – [Электронный ресурс] URL: https://guu.ru/files/referate/2014/mnishko_a_dis.pdf
3. *Смирнова Е.А.* Управление цепями поставок: Учебное пособие. СПБ: СПбГУЭФ, 2016. 120 с.
4. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности: учеб. пособие / Под ред. Г. Я. Резго. М.: Финансы и статистика, 2009. 128 с.

Zaryan Asya Zazovna, Postgraduate Student, Russian University of Transport (9, Obraztsova str., Moscow, 127994, Russian Federation). E-mail: briliant211@mail.ru

Pavlova Elena Ivanovna, PhD in Economics, Professor, Russian University of Transport (9, Obraztsova str., Moscow, 127994, Russian Federation). E-mail: elenaivanovna@bk.ru

SYNERGETIC APPROACH IN THE PROVISION OF SERVICES-GOVERNMENTAL SERVICES TRANSPORTATION

Abstract

A new approach to the development of transport services in Russia, based on a comprehensive service provision, is presented. The features of the services rendered in the largest transport companies in Russia are reflected. The conditions, main problems of service implementation and key tasks are analyzed. The scheme of organization of customer-oriented service in transport is proposed. The centralized network structure of a promising service is presented, and the economic and market aspects of implementing the developed approach are highlighted.

Keywords: *services, transport companies, modular network structure, business model, cargo delivery, synergistic approach, service, transport services, price component.*

References

1. Kuznecov YU.V., Kapustina N.V. Principy issledovaniya sistemy upravleniya riskami // Vestnik Murmanskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. 2010. T. 13. № 1. P. 15 – 21.
2. Mnishko A.V. Razvitie rynka nizkobyudzhetnyh aviaperevozok v Rossijskoj Federacii: dis. ... kand. ekon. nauk: 08.00.05 – [Elektronnyj resurs] URL: https://guu.ru/files/referate/2014/mnishko_a_dis.pdf
3. Smirnova E.A. Upravlenie cepyami postavok: Uchebnoe posobie. SPB: SPbGUEF, 2016. 120 p.
4. Transportnoe obespechenie kommercheskoj deyatel'nosti: ucheb. posobie / Pod red. G. YA. Rezgo. M.: Finansy i statistika, 2009. 128 p.