

A.M. Aristov, V.V. Pogodina

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AS AN INSTRUMENT OF BUILDING ECONOMIC SECURITY OF A HAULAGE COMPANY IN CRISIS SITUATION

Aleksandr Aristov – Senior Lecturer of economics and management of organizations, Saint-Petersburg State University of Economics, PhD in Economics. Saint-Petersburg; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

Vera Pogodina – Professor at economy of organization and production management department, Saint-Petersburg State University of Economics, Doctor of Economics, Professor, Saint-Petersburg; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

The relevance of improving the quality of services as one of the main areas of building economic security of a haulage company might be substantiated by current development of road transport services market. Improving the quality of services becomes even more urgent due to the fact that the Russian market of transportation of goods has been gradually getting integrated into the international market and that participation of Russia in the World trade organization promotes competition between carriers. The stated purpose of the investigation is to examine one of the instrument of building economic security at a haulage company in crisis situation through improving the quality of services being provided.

In the course of the study the authors examined competitive advantages as well as shortcomings of automobile transport when compared other kinds of transportation and analyzed the most urgent challenges of improving the quality of transportation which most transportation companies encounter. As a result the authors proposed specific solutions for improving the quality of transportation services on order to build economic security of a haulage company with the solutions being grounded and the degree of their impact on economic security being thoroughly evaluated.

In the course of the research the authors used such methods as comparative analysis, classification, synthesis and grouping and the systems approach to the study of improving the quality of transportation services for building economic security of the enterprise.

Keywords: automobile transport; the quality of haulage services; freight service; economic security; anti-crisis management.

А.М. Аристов, В.В. Погодина

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ КАК МЕРА ФОРМИРОВАНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ АВТОТРАНСПОРТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

Александр Михайлович Аристов – старший преподаватель кафедры экономики и управления предприятиями ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

Вера Владимировна Погодина – профессор кафедры экономики предприятия и производственного менеджмента ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор, г. Санкт-Петербург; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

Актуальность повышения качества услуг как одного из основных направлений формирования экономической безопасности автотранспортного предприятия обосновывается текущим развитием рынка автотранспортных услуг. Повышение качества услуг становится ещё более актуальным в связи с тем, что российский рынок перевозок грузов постепенно интегрируется в международный рынок, а участие России во Всемирной торговой организации усиливает конкурентную борьбу грузоперевозчиков. Целью исследования явля-

ется рассмотрение одной из мер формирования экономической безопасности автотранспортного предприятия в кризисной ситуации через повышение качества предоставляемых услуг.

В ходе исследования авторами рассмотрены конкурентные преимущества и недостатки автомобильного транспорта по отношению к другим видам транспорта, проанализированы наиболее актуальные проблемы повышения качества перевозок, с которыми сталкиваются автотранспортные предприятия на рынке транспортных услуг, предложены конкретные решения повышения качества автотранспортных услуг для формирования экономической безопасности предприятия. При этом решения подробно аргументированы, оценена степень их влияния на экономическую безопасность.

В ходе исследования авторы использовали такие методы, как сравнительный анализ, классификация, синтез и группировка, а также системный подход к исследованию вопросов повышения качества автотранспортных услуг для формирования экономической безопасности предприятий.

Ключевые слова: *автомобильный транспорт; качество автотранспортных услуг; грузовые перевозки; экономическая безопасность; антикризисное управление.*

Автомобильный транспорт является важнейшей составляющей инфраструктуры государства и наравне с другими видами транспорта обеспечивает нормальное функционирование производства и обращение продукции промышленности, сельского хозяйства и строительства, а также удовлетворяет потребности населения в перевозках.

Значимая роль в экономике и популярность автотранспорта обусловлена его характерными особенностями:

1) высокая маневренность и подвижность автотранспорта обеспечивает доступку «от двери до двери»;

2) достаточно высокая скорость движения, а также многообразие специализированного подвижного состава позволяет сохранить качество груза (например, скоропортящейся продукции, горюче-смазочных материалов и т.д.);

3) относительная дешевизна обслуживания в сравнении с другими видами транспорта создает условия для конкурентоспособности на рынке логистических услуг.

В настоящее время в российской экономике наметилась тенденция роста спроса на транспортные услуги как по объему, так и по номенклатуре. В этих условиях стало появляться большое количество перевозчиков, готовых доставить груз в любую точку России. Положительным моментом данного роста явилось ужесточение конкуренции, что заставляет автотранспортные предприятия искать пути привлечения клиентов. Одним из важных

направлений формирования долгосрочных отношений с клиентами является учет их требований к качеству транспортных услуг.

В рамках обзора научной литературы можно сделать вывод, что на рынке автотранспортных услуг доминирующей является проблема качества грузовых перевозок [6; 7; 8; 9]. На основе анализа «Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2020 года» [1] можно сделать вывод, что основной проблемой недостаточного развития транспортной отрасли в Российской Федерации является низкое качество транспортных услуг, в том числе грузовых перевозок на автомобильном транспорте. При этом следует добавить, что предоставление автотранспортной организацией услуг низкого качества прямо влияет на её экономическую безопасность.

Ниже приводятся основные аргументы в пользу того, что повышение качества услуг является необходимой мерой для формирования экономической безопасности автотранспортного предприятия в кризисной ситуации.

Прежде всего, стоит отметить, что в настоящее время автомобильный транспорт все же испытывает значительную конкуренцию со стороны других видов транспорта, прежде всего железнодорожного, что отражается в потере инвестиций, направляемых в автотранспортную отрасль из-за снижения объемов перевозок грузов, особенно грузов, перевозимых в контейнерах, а также ценных грузов. В

табл. 1 и 2 представлены данные об объемах перевозки грузов по видам транспорта, а также об удельном весе отдельных видов транспорта в общем грузообороте в России [10].

Анализируя данные табл. 1 и 2, можно заключить следующее. Обозначим, прежде всего, внутриотраслевую конкуренцию, имеющуюся между всеми видами транспорта в Российской Федерации, что заметно в изменяющейся структуре перевозки грузов. Например, доля грузов, доставленных автотранспортом, постепенно уменьшается с 73% в 2005 г. до 68% в 2013 г. При этом перевозка грузов на железнодорожном транспорте демонстрирует рост в последние годы (с 13,9% до 16,7%) [10]. В свою очередь, если анализировать данные по грузообороту, то здесь первенство занимает трубопроводный и железнодорожный транспорт.

Интересным является сравнение с зарубежными странами. Так, автотранспорт существенную роль играет в странах Европы, что сигнализирует о повышении конкурентного потенциала автомобильных перевозок в мировой транспортной

системе. Например, в Италии удельный вес перевозок, выполняемых автомобильным транспортом, составляет 85,5% от общего грузопотока, в Германии – 62,8%, в Великобритании – 83,5%, во Франции – 76,1%, в Китае – 30,6%. Соответственно, в Российской Федерации данный показатель равен 4,92% [10].

В свою очередь, такая конкурентная борьба между видами транспортных услуг предполагает удовлетворение разносторонних потребностей участников рыночных отношений. Поэтому необходимо уделять все больше внимания повышению качества автотранспортных услуг для формирования экономической безопасности автотранспортного предприятия через увеличение притока инвестиций в данную отрасль.

В табл. 3 приводится информация об инвестициях в развитие транспорта [10].

Анализ данных табл. 3 показывает, что инвестиции в развитие транспорта поделены неравномерно. Стоит отметить, что наиболее важные для РФ трубопроводный транспорт и железнодорожный транспорт имеют соответственно больше

Таблица 1

Перевозка грузов по видам транспорта, %

Показатель	Год								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Автомобильный	72,92	72,61	72,60	72,93	70,16	68,49	67,91	68,58	68,19
Внутренний водный	1,46	1,49	1,62	1,60	1,30	1,33	1,53	1,66	1,63
Воздушный	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Железнодорожный	13,89	14,11	14,23	13,80	14,85	15,78	16,57	16,68	16,71
Морской	0,28	0,27	0,30	0,37	0,50	0,48	0,41	0,21	0,21
Трубопроводный	11,43	11,51	11,24	11,29	13,19	13,90	13,56	12,87	13,25
Транспорт – всего	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Таблица 2

Удельный вес отдельных видов транспорта в общем грузообороте, %

Показатель	Год								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Автомобильный	4,15	4,14	4,19	4,37	4,05	4,2	4,54	4,92	4,92
Внутренний водный	1,86	1,81	1,75	1,29	1,19	1,14	1,24	1,6	1,57
Воздушный	0,06	0,06	0,07	0,07	0,08	0,1	0,1	0,1	0,1
Железнодорожный	39,73	40,64	42,52	42,76	41,95	42,32	43,29	43,95	43,19
Морской	1,28	1,29	1,32	1,7	2,2	2,13	1,57	0,89	0,77
Трубопроводный	52,91	52,05	50,15	49,8	50,5	50,13	49,27	48,52	49,43
Транспорт – всего	100	100	100	100	100	100	100	100	100

инвестиций по сравнению с другими. Так, в 2005–2009 гг. поток денежных средств со стороны отечественных инвесторов в грузовые автоперевозки был совсем незначителен и опережал лишь инвестиции, вкладываемые в развитие внутреннего водного транспорта. Ситуация меняется в 2011 г., когда инвесторы поняли, что автомобильный транспорт в РФ недооценен и в обозримом будущем представляет экономический интерес. Доля зарубежных инвестиций, направляемых в развитие автотранспорта, постепенно увеличивается, но все же меньше главных конкурентов в доставке грузов – морского и воздушного транспорта. Можно предположить, что нежелание инвесторов направлять существенные инвестиции в грузовые автоперевозки обусловлено большими рисками, длительными сроками окупаемости инвестиций, наличием административных барьеров и др.

Стоит отметить, что автотранспорт характеризуется более слабыми позициями по сравнению с железнодорожным транспортом по таким критериям, как расходы на топливо, себестоимость доставки единицы груза, экологичность. И напротив, к достоинствам автотранспортных перевозок можно отнести: скорость доставки груза, гибкость в выборе маршрута доставки, возможность доставки по схеме «от двери до двери».

Именно на эти показатели качества стоит обратить внимание руководству автотранспортного предприятия для привлечения дополнительных клиентов и инвестиций.

Наряду с вопросом острой межотраслевой конкуренции необходимо отметить

также высокий уровень внутриотраслевой конкуренции на рынке транспортных услуг (рис. 1) [10].

Как видно из рисунка, в настоящее время на рынке транспортных услуг функционирует множество предприятий, в том числе автотранспортных, оказывающих различного рода услуги. Так, в период с 2000 по 2013 год количество предприятий возросло в 3,7 раза (с 73,9 до 273,2 тыс.) [10].

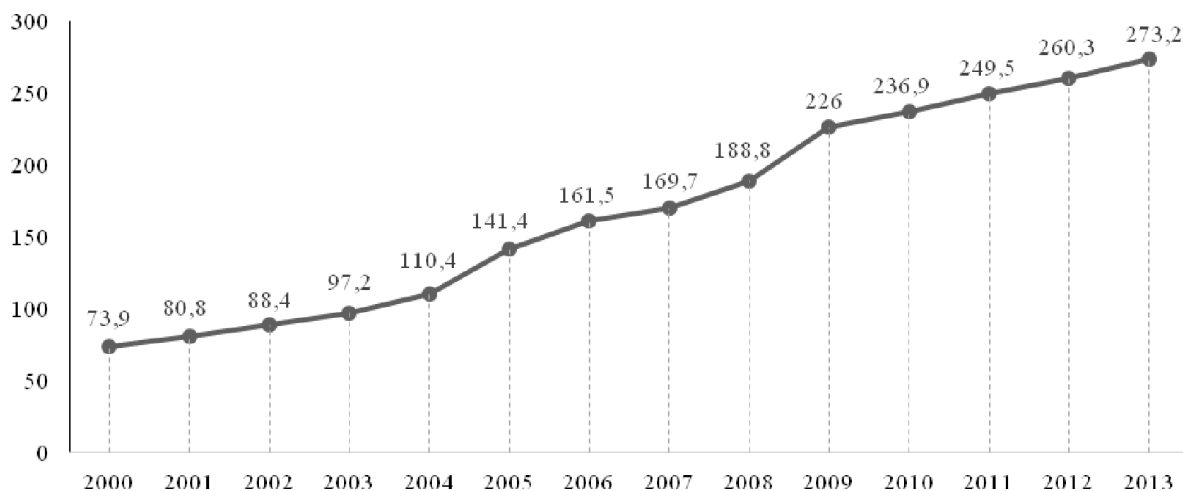
Особо остро данная проблема стоит на рынке международных перевозок, где значительная часть рынка принадлежит иностранным перевозчикам. При этом необходимо отметить, что в последние годы, за счет вступления РФ в ВТО, наблюдается увеличение спроса на автотранспортные перевозки в международном сообщении, и при проведении грамотной политики, прежде всего, со стороны органов государственной власти, международные перевозки будут являться для отечественных автотранспортных предприятий одним из самых инвестиционно привлекательных сегментов рынка транспортных услуг.

Вопрос внутриотраслевой конкуренции особо актуален для крупных городов (например, Москвы и Санкт-Петербурга), для которых в настоящее время характерно «насыщение», т.е. ограниченный спрос на транспортные услуги при наличии избыточного количества единиц подвижного состава, и наоборот, в некоторых районах Сибири и Дальнего Востока зачастую спрос на автотранспортные услуги превышает предложение. Такая диспропорция негативно отражается на экономике страны, прежде всего, на деятельности

Таблица 3

Инвестиции в развитие транспорта

Показатель	Инвестиции в основной капитал, млрд. руб.			Иностранные инвестиции, млн. долл. США		
	2005 г.	2010 г.	2011 г.	2005 г.	2010 г.	2011 г.
Железнодорожный	141,4	364,6	393	43,3	12,3	113,1
Автомобильный грузовой	3,9	10,5	19,3	11,9	15,8	26,8
Трубопроводный	220,4	624,5	951,3	185,6	1028,3	31,6
Морской	9,8	4,6	13,3	4,2	53,3	3,7
Внутренний водный	2,6	2,7	12,3	10,6	6,2	7,6
Воздушный	9,4	18,9	17,8	118,0	250,7	368,7



Динамика изменения количества предприятий транспорта в РФ, тыс.

автотранспортных предприятий, что логично влечет за собой снижение инвестиций в отрасль перевозок автомобильным транспортом.

Однако стоит заметить, что в большинстве случаев качество предоставляемых услуг является достаточно низким, что связано со следующими причинами:

- недостаточный опыт работы автотранспортных предприятий на рынке транспортных услуг;
- непредусмотрительность и неграмотное финансовое управление некоторых руководителей автотранспортных предприятий в кризисных ситуациях;
- нежелание руководителей вкладывать денежные средства в наиболее востребованные и перспективные технологии перевозок грузов;
- недальновидность менеджеров, главной задачей которых зачастую становится получение прибыли в короткие сроки и при этом недостаточно внимания уделяется качеству транспортных услуг.

Следствием данных причин является несоответствие между заявленным уровнем качества транспортной услуги и её ценой. Разумеется, многих клиентов это не устраивает, и они отдадут предпочтение другому автотранспортному предприятию.

Одной из главных проблем автотранспортных предприятий РФ является устаревший подвижной состав. Например, степень износа основных фондов органи-

заций, занимающихся грузовыми автомобильными перевозками, на конец 2011 г. составляла 42%. Стоит отметить, что 17% грузовых автомобилей (на конец 2011 г.) имеют срок службы до 5 лет, более 64% грузовых автомобилей эксплуатируются свыше 10 лет [10].

Старение подвижного состава приводит к падению рентабельности перевозок из-за увеличения затрат на ремонт и обслуживание, снижает сохранность груза при перевозке в связи с повышенным риском аварийности устаревшего автомобиля, а также возможностью нарушения сроков доставки и снижением качества обслуживания, что сдерживает повышение конкурентоспособности российских перевозчиков.

Необходимо отметить, что проблема старения основных средств усугубляется неудовлетворительным состоянием автодорожной сети России и её слабой пропускной способностью. Так, в РФ на 1 тыс. кв. км приходится в среднем 54,2 км дорог. В странах Западной Европы и Скандинавии этот показатель колеблется от 342,3 км (в Швеции) до 1727,4 (в Великобритании), что превышает показатели по России в 6–32 раза. Соответственно, в США на 1 тыс. кв. км приходится в среднем 676,6 км, в Китае 417,5 км дорог [10]. Конечно, данное обстоятельство пагубно влияет и на экономическую безопасность отечественных автотранспортных предприятий.

Поэтому, для того чтобы автотранспортному предприятию занять и сохранить устойчивое положение на рынке транспортных услуг, необходимо обеспечивать высокий уровень качества оказываемых услуг, например, повысив показатели скорости доставки за счет применения методов маршрутизации, сохранности грузов за счет применения специализированного и современного подвижного состава, либо предлагая дополнительные услуги в виде организации погрузочно-разгрузочных работ, предоставление охраны и т.д.

Авторы ряда работ, посвященных проблемам транспорта [2; 3; 4; 5] повышение качества грузовых автоперевозок и их экономические выгоды связывают с сокращением времени погрузочно-разгрузочных работ в результате их автоматизации и механизации, а также с применением системы сквозного складирования.

Например, повысить качество перевозок можно при помощи технологии сквозного складирования («кросс-докинг»). Суть данной технологии заключается в согласовании по времени выгрузки груза на склад и его последующей доставки получателю, исключая возможность хранения продукции на складе. Данную технологию можно применять, например, при доставке широкого ассортимента скоропортящейся продукции. В результате внедрения представленной логистической операции возможна существенная экономия времени при доставке грузов, что способствует сокращению транспортных расходов, повышению рентабельности перевозок.

Естественно, потребуются определенные инвестиции на инновации, обучение персонала, повышение технико-эксплуатационных показателей подвижного состава, поддержание определенного социально-психологического климата в коллективе и др. Конечно, будут дополнительные расходы на обеспечение соответствующего уровня качества услуг. Увеличение расходов, в свою очередь, приведет к увеличению себестоимости транспортной услуги. Себестоимость вырастет, но в последующем мультипликативный эф-

фект от реализованных мер компенсирует и превысит все расходы.

Этим определяется роль повышения качества автотранспортных услуг, как мера привлечения дополнительных инвестиций в автотранспортное предприятие, так как их нехватка делает предприятие уязвимым к возможным внешним и внутренним угрозам и воздействиям, снижает экономическую безопасность.

Таким образом, задача повышения качества услуг является актуальной и напрямую связана с повышением уровня экономической безопасности автотранспортного предприятия. Стоит отметить, что в последние годы в связи с вступлением РФ в ВТО и с унификацией стандартов качества транспортных услуг интерес к экономической безопасности на автомобильном транспорте возрос в разы: формируется научная база за счет издания большого количества учебных пособий и роста числа публикаций, посвященных данной тематике, освещается данная проблема и в СМИ (Интернет, радио, телевидение и др.). Но для получения положительного эффекта необходимо и в дальнейшем проводить исследования по вопросам экономической безопасности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2020 года. Утв. приказом Минтранса России от 12 мая 2005 г. № 45 во исполнение протокольного решения Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2005 г. № 17. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Абалонин С.М. Конкуренентоспособность транспортных услуг. М.: Академкнига, 2004. 172 с.
3. Бенсон Д., Уайтхед Дж. Транспорт и доставка грузов / пер. с англ. М.: Транспорт, 1990. 279 с.
4. Галабурда В.Г., Персианов В.А., Тимошин А.А. [и др.]. Единая транспортная система / под ред. В.Г. Галабурды. 2-е изд., с измен. и дополн. М.: Транспорт, 2001. 303 с.
5. Горев А.Э. Грузовые автомобильные перевозки. 5-е изд., испр. М.: Акаде-

мия, 2008. 288 с.

6. Управление качеством: проблемы, исследования, опыт: сб. науч. тр. Вып. 4 / редкол.: В.П. Семенов (отв. ред.) [и др.]. СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2006. 271 с.

7. Управление качеством: проблемы, исследования, опыт: сб. науч. тр. Вып. 6 / редкол. В.П. Семенов (отв. ред.) [и др.]. СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2009. 319 с.

8. *Фасхиев Х.А., Шигапова З.Ф.* Оценка качества и конкурентоспособности ус-

луг по перевозке грузов // Вестник ИНЖЭКОНа. Сер. «Экономика». 2008. Вып. 7 (26). С. 74–79.

9. *Храмов А.А.* Экономическое значение повышения качества продукции // Вестник ИНЖЭКОНа. Сер. «Экономика». 2008. Вып. 3 (22). С. 451–454.

10. Федеральная служба государственной статистики: [сайт]. URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 05.04.2012).