

Организация системы управления экспедиторскими услугами на железнодорожном транспорте

В. А. Елисеев

ЗАО «Институт инновационно-технологического менеджмента» (Москва)

Отмечается, что система управления экспедиторскими услугами на ж.-д. транспорте РФ строится на нормативно-правовой базе, совершенствуемой с учетом общемировых тенденций и международного опыта в сфере транспортно-экспедиторской деятельности. Рассмотрены назначение и роль ж.-д. экспедиторских услуг, взаимодействие экспедитора с клиентами, перевозчиками, транспортной и сопутствующей инфраструктурой, специфика правового регулирования транспортно-экспедиторской деятельности, особенности управления качеством этих услуг, мировой процесс унификации и практика применения международного законодательства. Показана возрастающая роль информатизации и логистики в экспедировании, подчеркивается значимость доходности (в противовес объемам перевозок).

Ключевые слова: организация системы управления; экспедиторские услуги; железнодорожный транспорт.

Назначение и роль экспедиторских услуг. В начальном и конечном пунктах перевозочного процесса имеют место операции, выполнение которых не вменяется действующими правовыми нормами в обязанности перевозчика (транспортной организации); их выполняют грузоотправители и грузополучатели или, по поручению последних, транспортно-экспедиционные (транспортно-экспедиторские) организации. Данные операции (основные и вспомогательные) называются соответственно транспортно-экспедиционными или транспортно-экспедиторскими и различаются по характеру, месту и времени выполнения работ. *Транспортно-экспедиционные организации* выступают посредниками между клиентом и транспортной компанией, выполняют функции приема заказа у клиента и поиска исполнителя. Такие организации заключают договоры

на обслуживание с перевозчиками. *Транспортно-экспедиторские организации* помимо оказания экспедиционных услуг предоставляют специальных лиц — экспедиторов, профессионально сопровождающих груз клиента на пути следования, обеспечивая сохранность и безопасность. Такие организации часто называют *организациями-экспедиторами* или просто *экспедиторами*. Имеет смысл акцентировать внимание именно на них из-за широты охвата решаемых ими задач.

Российские экономисты традиционно рассматривают транспортно-экспедиционное обслуживание (сервис) как часть системы обращения и распределения грузов, связанную с процессом их перемещения (перевозки) и предоставлением трех основных видов услуг: перевозочных, погрузочно-разгрузочных и хранения (складирования) [1].

Выполняя заказ грузоотправителя и оказывая свои услуги, экспедитор выступает в роли организатора процесса доставки (т. е. отправления и получения груза) к конечному или промежуточному потребителю, координирует работу участников этого процесса, несет ответственность перед грузоотправителем и участниками системы доставки.

Поскольку логистическая инфраструктура призвана совершенствовать технологии и расширять сферы деятельности железнодорожно-транспортного комплекса, повышать его конкурентоспособность и увеличивать доходы, таким расширением, производимым в интересах грузоотправителей и грузополучателей, выступает транспортно-экспедиционная деятельность — транспортный сервис. Логистический процесс доставки груза предполагает систему управления, ориентированную на интересы и запросы грузополучателя и одновременно обеспечивающую оптимизированные условия поставки на конкурентном рынке экспедиторских услуг (с приоритетом покупателя, а не продавца). Кроме того, в рамках глобальных цепей поставок транспортно-экспедиционная деятельность связывает продавцов и покупателей не только с перевозчиками и операторами (владельцами подвижного состава) транспортной инфраструктуры, но и с государственными органами, контролирующими транспорт и торговлю. В результате основными участниками доставки грузов по железной дороге являются экспедиторы, перевозчики и транспортно-логистическая инфраструктура (а государственные органы выполняют функцию контроля). При этом экспедиторы, разрабатывая схему доставки груза и обеспечивая ее

практическую реализацию, играют роль «архитекторов перевозки», а сами экспедиторские услуги представляют собой антимонопольный бизнес, основу сервиса на грузовом ж.-д. транспорте, демонстрируя высокий уровень конкуренции (за клиентов и грузопотоки) и предпринимательского риска.

Экспедиторские организации (в условиях конкуренции и реагирования на запросы клиентов) должны быть готовы предложить и обеспечить требуемые услуги на приемлемом уровне и цены, и качества. Клиентами экспедиторов являются не только грузовладельцы, грузоотправители и грузополучатели (в том числе зарубежные), но также другие экспедиторские и агентские организации. А сами экспедиторы могут выступать клиентами банков, предприятий магистрального транспорта, таможенных и страховых компаний [2], т. е. транспортно-экспедиционная деятельность связана с широким кругом технологических, финансовых и правовых отношений.

На российском рынке экспедиторские услуги оказывают механизированные дистанции погрузочно-разгрузочных работ, группа компаний «ЖелДорЭкспедиция», а также многие другие организации-экспедиторы разного размера, различных организационно-правовых форм и форм собственности, транспортный маркетинг и конкурентоспособность которых служат инструментами привлечения клиентуры. Наряду с ОАО «РЖД», выполняющим ж.-д. перевозку грузов (как в прямом, так и в прямом смешанном сообщении), экспедиторское обслуживание (особенно экспортно-импортных перевозок) осуществляют и другие операторы, в том числе иностранные (с участием российского капитала и без него).

Среди экспедиторских услуг, предоставляемых грузоотправителям и грузополучателям, различают *основные*, относящиеся к элементам общего перевозочного процесса, и *прочие*, например вспомогательные, которые выполняются в зависимости от потребности в них, предшествуя или сопутствуя процессу перевозки (упаковка грузов, таможенные операции, консультации, длительное хранение, перевалка на транспорт другого вида); кроме того, предусмотрены возможности расширения перечня услуг. Из основных выделяются 3 группы транспортно-экспедиторских операций, различающихся по объему работ: транспортные, погрузочно-выгрузочные и собственно экспедиторские.

Выполнение транспортно-экспедиторских операций может принимать формы местного, неполного (частичного) или полного транспортно-экспедиторского обслуживания (последняя форма в РФ пока не развита, так как экспедиторы чаще ограничиваются привычными расчетными тарифными операциями).

Получив от грузовладельца заказ (в рамках договора) на оказание услуг по перевозке нового груза или прежнего в новом направлении, экспедитор (как сторона договора) разрабатывает оптимизированный маршрут. С этой целью он анализирует конкурентоспособные варианты и выбирает из них окончательный, принимая во внимание цену и сроки перевозки, возможность непредвиденных расходов и задержек в пути, а также вероятность повреждения груза. Затем в целях обеспечения доставки грузов и исключения несогласованности между грузоотправителем и грузополучателем экспедитор определяет участников перевозки, разрабатывает график движения и заключает

необходимые договоры. При проведении этих мероприятий транспортно-экспедиторское обслуживание играет роль основного регулятора процесса перемещения груза от грузоотправителя к грузополучателю.

Из-за изменчивости современного рынка, различий в законодательстве разных стран и расширения правовых границ экспедиторской деятельности позиция экспедиторов имеет дуальную природу: они выступают не только партнерами, но и конкурентами перевозчиков, поскольку, руководствуясь принципом: «Потребности являются двигателем рынка», обзаводятся собственными подвижными составами и терминалами, а также принимают ответственность по договору перевозки, становясь для клиентуры неотличимыми от перевозчиков традиционных.

Представляется важным раскрыть систему управления индустрией экспедиторских услуг на ж.-д. транспорте РФ, включая ее нормативно-правовую базу, особенности оценки качества услуг, а также рассмотреть общемировые тенденции и международный опыт.

Нормативно-правовая база ж.-д. экспедиторской деятельности в РФ. Правовое регулирование транспортно-экспедиторской деятельности осуществляется национальным и международным законодательством. Созданная российским законодателем нормативно-правовая база данной отрасли состоит:

– из Федерального закона от 30.06.2003 № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»;

– из раздела IV второй части Гражданского кодекса РФ;

– из «Правил транспортно-экспедиционной деятельности», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 08.09.2006 № 554 [3];

– из государственных стандартов ГОСТ Р 52298-2004 (Услуги транспортно-экспедиторские) [4] и ГОСТ Р 51133-98 (Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте) [5], которыми установлены общие требования к регулированию деятельности экспедиторов, использующих железные дороги в качестве перевозчика.

Порядок осуществления перевозок в международном сообщении регулируется Таможенным кодексом Российской Федерации [6], а требования к оформлению перевозочных и прочих документов при перевозке внутри страны указаны в сборнике «Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом» [7] и других нормативных актах.

Федеральный закон № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» гласит, что экспедиторские услуги предоставляются заказчику на основании договора транспортной экспедиции с грузоотправителем / грузополучателем, а услуги по перевозке в межгосударственных / международных сообщениях подчиняются правилам международных договоров и соглашений. Оформление накладной и комплекта всех других необходимых документов производится согласно требованиям соответствующих нормативно-правовых актов («Правила перевозок грузов», «Правила перевозок экспортных и импортных грузов» и др.). Услуги (платежно-финансовые, по подготовке и дополнительному оборудованию подвижного состава железных дорог общего пользования, страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств) также должны соответствовать действующему законодательству, требованиям нормативных и нормативно-технических документов федеральных

органов. Кроме того, предприятия, оказывающие услуги, должны учитывать интересы потребителей, мировой опыт и соответствовать требованиям комплексности, точности и своевременности исполнения, безопасности и экологичности, обеспечения сохранности груза, информативности, эстетичности условий и этичности обслуживания.

Процедура правового регулирования отечественной транспортно-экспедиторской деятельности закреплена в Гражданском кодексе РФ [8, гл. 41, с. 801—806], который гласит, что по договору транспортной экспедиции (в виде договоров поручения (гл. 49) или комиссии (гл. 51)) экспедитор обязуется за вознаграждение и за счет клиента (грузоотправителя или грузополучателя) выполнить или организовать выполнение договорных услуг по перевозке груза (допускается совмещение обязанностей экспедитора и перевозчика).

На ж.-д. транспорте РФ еще в 1995 г. создана и с тех пор совершенствуется «Система фирменного транспортного обслуживания» (далее СФТО), во взаимодействии с которой экспедиторы оказывают услуги грузовладельцам и грузополучателям. СФТО на основе маркетинговой стратегии призвана проводить отраслевую экономическую политику, ориентированную на коммерческую эффективность транспортной продукции, обеспечивая устойчивое функционирование железных дорог на рынке транспортных услуг. Созданная на основе оптимизации структуры управления отраслью, унификации услуг и технологий их гарантированного выполнения, СФТО способствует эффективному использованию средств и персонала в формируемом информационно-технологическом

пространстве ж.-д. транспорта РФ. Главные принципы функционирования СФТО — доступность, оперативность, комплексность, качество обслуживания, гарантия выполнения принятых обязательств. В соответствии с задачами информатизации отрасли информационно-технологическое обеспечение работы СФТО осуществляется средствами автоматизированной комплексной системы (АКС), базирующейся на использовании информационно-управляющих систем, средств вычислительной техники и связи. Эта АКС предназначена для обеспечения взаимосвязи *грузовладельца — перевозчик*, а также электронного обмена данными между другими участниками перевозочного процесса. СФТО наделена полномочиями через свою агентскую сеть взаимодействовать с клиентами и организациями других видов транспорта, совершенствовать тарифообразование, нормативно-методическое и кадровое обеспечение своего функционирования. Заказы на перевозки и все виды сопутствующих услуг оформляются в любом из взаимодействующих с клиентурой агентств (ж.-д. товарных контор, реорганизованных в агентскую сеть или линейные агентства). Структура СФТО сквозная, вертикальная (от станции до министерства) и имеет следующие уровни взаимодействия: *отраслевой центр* фирменного транспортного обслуживания, *дорожные центры* фирменного транспортного обслуживания по реализации заказов клиентов, *региональные и линейные агентства* — первичные подразделения СФТО, организуемые при отделениях дорог и крупных грузовых станциях.

Кроме того, по инициативе отраслевого центра фирменного транспортного обслуживания создана «Электронная

торговая площадка транспортных услуг» (ЭТП ТУ, <http://etp.rzd.ru>) — система торговли транспортными услугами ОАО «РЖД» с организацией доступа через Интернет (ежедневно и круглосуточно с соблюдением условий конфиденциальности), благодаря чему можно получать оперативную информацию о продвижении и дислокации подвижного состава в пути следования, справки о переходе вагоном межгосударственных стыков и о дислокации контейнеров, а также предварительный расчет провозных платежей. Пользователями ЭТП ТУ являются грузоотправители, грузополучатели, операторы и экспедиторы регионального и федерального масштабов; им предлагаются услуги информирования (по желанию, с визуализацией на карте РФ) о дислокации / операциях с грузами, вагонами и (или) контейнерами (в том числе об их техническом состоянии), услуги доступа к нормативно-справочной информации (с возможностью выгрузки справочников на персональный компьютер и получения обновлений), оперативного расчета провозной платы и др.

Особенности оценки качества ж.-д. экспедиторских услуг. От 70 до 90 % массовых грузов в РФ перевозятся по рельсам, но ж.-д. транспорт не занимает на внутреннем рынке перевозок доминирующего положения: в общем грузообороте всех видов транспорта (включая трубопроводный) доля железных дорог составляет около 38 % [9]. Повышение ценовой и неценовой конкурентоспособности ж.-д. транспорта может быть достигнуто не только регулированием тарифов, но и путем увеличения степени удовлетворения потребностей клиентуры, а это невозможно при низком качестве предоставляемых услуг. Цена и качество транспортного обслуживания,

главные слагаемые конкурентоспособности, служат критериями при принятии решений в сфере управления ж.-д. транспортом, а значит определяют уровень предоставления экспедиторских услуг. Иными словами, конкурентные возможности транспортно-экспедиторской организации и ее способность лучше конкурентов удовлетворить потребности в обслуживании грузовладельцев и перевозчиков определяются наряду с ценой экспедиторских услуг значениями показателей их качества (включая соблюдение государственного и таможенного законодательства, международных правил и норм, исполнение условий договора, предписаний клиентов, банков и страховщиков).

Качество транспортных услуг зависит от скорости, оперативности, надежности, сохранности и своевременности доставки груза, степени безопасности, тарифов, наличия сопутствующих услуг и мн. др. Однако конкуренция заставляет экспедиторов предлагать комбинированное (комплексное) обслуживание, при котором клиент получает полный пакет услуг с доставкой «от двери до двери», решение вопросов таможенного оформления и, как правило, выгодную ставку оплаты услуг, с гарантией их оказания в любых обстоятельствах, за исключением форс-мажорных. Еще один важный элемент повышения качества ж.-д. экспедиторских услуг — страхование ответственности экспедиторской организации. Таким образом, путем обеспечения комплексного обслуживания достигается высокий уровень качества транспортных услуг. С одной стороны, чем больше оказано услуг, тем выше уровень качества обслуживания, хотя, с другой стороны, расширение ассортимента предлагаемых услуг обходится потребителю дороже.

Минимальные требования, которым должна соответствовать организация работ по обеспечению гарантии качества (независимо от характера услуг, направления бизнеса, отрасли промышленности и технологий гражданской сферы), в рамках технических стандартов разрабатывает Международная организация по стандартизации (ИСО). На сегодняшний день актуальны следующие отечественные версии основных международных стандартов ИСО: ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (в котором применены термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015), ГОСТ Р ИСО 9004—2015 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» и ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (дата последнего изменения — 18.10.2016). Согласно стандартам ИСО серии 9000, качество — степень соответствия совокупности собственных характеристик (отличительных свойств) объекта предъявляемым к нему требованиям, а услуга — результат по меньшей мере одного действия, осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя [10, с. 14—16]. При этом эксперты ИСО исходят из того, что потребности и запросы клиентов обычно имеют количественные характеристики: безопасности, функциональной пригодности, эксплуатационной готовности, надежности, экономических факторов, экологичности и проч.

Предоставление экспедиторской услуги как процесс оценивается прежде всего по критерию полноты технологической и юридической документации,

подтверждающей результат исполнения договорных требований (в части исполнения операций и услуг в рамках договоров экспедитора с клиентами, организациями ж.-д. транспорта, страховыми компаниями, таможенными брокерами и др.) и профессиональную компетентность персонала транспортно-экспедиторской организации.

Как известно, потребительский рынок (в отличие от рынка производителей) характеризуется повышенными требованиями клиентов (грузоотправителей и грузополучателей) к качеству транспортных и экспедиторских услуг во всех звеньях логистической цепи. В транспортной логистике реализация принципов менеджмента качества, в частности ориентация на потребителя, означает среди прочего построение потребительской цепи и определение требований каждой из категорий потребителей для развертывания ориентированной на них деятельности.

Термин «качество» имеет много определений (см., например, действующие межгосударственные стандарты ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» и ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования», а также исследование В. Ю. Огвоздина [11]), но все они подразумевают наличие услуги и процесс ее предоставления и связаны с потребностями. Часто для количественной оценки качества используются выражения «относительное качество», «уровень качества», «мера качества», но эффективные количественные методы оценки качества услуг пока не разработаны. Очевидно, что количественные оценки уровня и целесообразности обслуживания многофакторны и многокритериальны, к тому же любое обслуживание имеет и преимущества, и недостатки,

поэтому во многих случаях корректнее проводить оценку уровня сервиса экспертным методом. Однако для этого необходимо предварительно определить перечень критериев (например, временных, ценовых, надежности и др.), присущих транспортно-экспедиторской организации.

Понятие качества услуг используется в отечественных стандартах. Так, в соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», услуга представляет собой результат «непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг <...> (материальные услуги включают <...> транспортные услуги)» [12, с. 1–2], а качество услуги — «совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя» [12, с. 4]. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» (основанный на требованиях стандартов серии ГОСТ ИСО 9000) предназначен для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, а также для сертификации систем менеджмента качества услуг (включая корректирующие воздействия: погрузочно-разгрузочные работы, хранение, транспортирование, упаковку и доставку).

Кроме того, состав и структура показателей качества грузовых перевозок для всех видов отечественного транспорта установлены действующим ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества», определяющим помимо прочего ключевые параметры качества транспортного обслуживания потребителей.

С точки зрения потребителя, наиболее важны комплексные показатели оценки качества услуг: окружающая среда (в широком смысле), надежность, доступность, безопасность (например, отсутствие риска и оснований для недоверия, обеспечение сохранности груза), исполнительность, вежливость (отзывчивость и коммуникабельность) персонала, взаимопонимание (исполнителя услуг) с потребителем, функциональность (способность системы обслуживания поддерживать ожидаемые сроки и приемлемую гибкость операций). К *основным показателям* качества обслуживания потребителей относятся длительность цикла выполнения заказа и уровень бесперебойности логистики, а к *дополнительным* — время реагирования на запрос потребителя, комплектность заказа и частота поставок в договорной период. Потребитель, оценивая качество услуг, сравнивает фактические значения показателей качества с ожидаемыми. Потребительские ожидания клиента определяются информационно-коммуникационными источниками, информацией об услугах (передаваемой потребителями друг другу) и представлениями клиента о качестве.

Для проверки качества услуг, предоставляемых экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, и подтверждения соответствия этих услуг установленным требованиям используют различные методы контроля: инспекционный контроль наличия обязательных документов, а также визуальный, аналитический, инструментальный и социологический.

Отметим ряд особенностей оценки качества транспортных услуг: выбор комплекса услуг требует рассмотрения всех возможных вариантов транспортного обслуживания; стремление максимально учесть потребности клиента может

привести к включению в один комплекс услуг с противоречивыми требованиями. Исходя из этого запросы и потребности клиентов необходимо оговаривать и фиксировать в договоре. В связи с тем, что потребности клиента со временем меняются, целесообразно периодически проводить маркетинговые исследования, а каждый вид услуги подвергать анализу.

Наконец, качество ж.-д. экспедиторских услуг связано с обеспечением сохранности груза и безопасности обслуживания, в том числе с позиций охраны окружающей среды. Это достигается соблюдением требований «Строительных норм и правил Российской Федерации» [13], соответствующих положений государственных стандартов системы безопасности труда, правил противопожарной безопасности и других действующих нормативных документов.

Общемировые тенденции и международный опыт в сфере транспортно-экспедиторской деятельности. Мировой процесс унификации транспортно-экспедиторской деятельности осуществляется в рамках международного законодательства. Основные законодательные акты в этой сфере:

— Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС) Всемирной торговой организации (Марракеш, 15.04.1994);

— Конвенция ООН о международных смешанных перевозках грузов (Женева, 24.05.1980);

— Таможенная конвенция о международной перевозке грузов с применением книжки МДП (Конвенция МДП), вступившая в силу для СССР в 1982 г. и действующая для РФ как его правопреемника;

— Европейское соглашение о международной дорожной перевозке опасных грузов (ДОПОГ-2015);

— названные ранее международные стандарты ИСО.

Рекомендации по регламентированию транспортно-экспедиторской деятельности разрабатываются совместно Международной федерацией экспедиторских ассоциаций (ФИАТА) и Европейской ассоциацией по оказанию экспедиторских, транспортных, логистических и таможенных услуг (КЛЕКАТ). ФИАТА разработала и внедрила в мировую практику экспедиторские документы: экспедиторскую расписку, транспортный сертификат экспедитора, складскую расписку, декларацию грузоотправителя на перевозку опасных грузов, товарораспорядительный мультимодальный транспортный коносамент и др. Сфера деятельности ФИАТА распространяется более чем на 150 стран мира. РФ представлена в ней Российской ассоциацией экспедиторских и логистических организаций (АРЭ), созданной в 1996 г.

Выработке единых для своих членов, а в перспективе — для всей Европы стандартов качества обслуживания способствует Европейская распределительная сеть (*Eurodis*) — организованное в 2008 г. партнерское объединение европейских экспедиторов и логистических провайдеров, интегрирующее сети 34 европейских стран. Членами *Eurodis* являются крупные логистические операторы с разветвленной терминальной сетью (*transo-flex*, *UK Mail Group*, *Österreichische Post*) и небольшие экспедиторские организации, гарантирующие получателю (в зоне действия сети) соблюдение установленных для каждого направления сроков доставки и качества сервиса.

На сегодняшний день международно-правовая регламентация договора транспортной экспедиции отсутствует, а международное частное право не определяет условия экспедиторского договора. Предпринимаются только

попытки унификации условий экспедиторской деятельности: так, в экспедиторском сертификате о получении груза ФИАТА — проформе экспедиторской расписки (*Forwarder's Certificate of Receipt, FCR*) отмечены основные правила выполнения экспедиторских услуг. В связи с этим на практике договоры транспортной экспедиции регулируются нормами национального гражданского права. Экспедиторы дополняют их путем заимствования норм англо-американского, французского и немецкого права.

За рубежом транспортно-экспедиторская деятельность выделяется в самостоятельную сферу транспортного комплекса [1, с. 69]. К механизмам государственного управления и регулирования, воздействующим на нее, относятся: лицензирование, сертификация, налоговая политика в сфере обслуживания, правовая защита участников обслуживания, многоаспектная стандартизация и политика в области страхования. Несмотря на то, что наиболее перспективным видом зарубежных ж.-д. грузовых перевозок считаются смешанные, главным критерием оценки ж.-д. деятельности становится не объем, а доходность перевозок, что уже привело к созданию в зарубежных странах специализированных магистралей для перевозки грузов (либо пассажиров), поскольку дороги со смешанным движением испытывают возрастающие трудности в одновременном развитии обоих видов транспорта.

В ведущих экономиках мира наблюдаются следующие тенденции в транспортном обслуживании:

- 1) к увеличению объема перевозок:
 - грузов повышенной стоимости;
 - грузов в специализированном подвижном составе;

- 2) к росту:
 - объема перевозок между организациями;
 - доли международных перевозок;
- 3) к повышению коэффициента грузоподъемности подвижного состава и увеличению объемов штучных грузов в контейнерах и на поддонах;
- 4) к удлинению средних расстояний доставки;
- 5) к усилению ответственности за качество и сроки перевозки;
- 6) к преобладанию логистических подходов при организации перевозок и управлении транспортным процессом.

Кроме того, в ряде стран в результате совершенствования организации перевозок была реорганизована структура управления дорогами и изменилась форма собственности на часть из них [14].

Среди мероприятий, повышающих качество транспортного обслуживания за рубежом, существенное место занимают: улучшение использования традиционных и создание новых видов подвижного состава, повышение производительности грузовых вагонов и локомотивов и, как во многих других отраслях, автоматизация и внедрение современных средств информатизации. Продолжается разработка концепции создания глобального международного транспортно-экспедиторского пространства. В перспективе предполагается расширение прав и функций экспедиторов, в частности наделение их функциями прогнозирования и планирования, их участие в производстве и реализации транспортной продукции, аренде и подряде транспортных средств и складов. Как показал опыт многих стран, экономический эффект значительно возрастает при создании специальных логистических центров, обслуживающих несколько видов транспорта

и объединенных транспортными коридорами. Значимый фактор зарубежного транспортно-логистического сервиса — цена как ожидаемая компенсация за комплекс предлагаемых потребителю услуг, но определить цену логистических услуг (в отличие от цены перевозки) трудно, так как она во многом зависит от восприятия клиентом системы обслуживания в целом. В соответствии с принципом компромиссного решения, рациональный уровень обслуживания клиентуры определяется полнотой логистических услуг, объемом затрат и решением проблемы соотношения между ценой и качеством, а процедура нахождения оптимума в уровне обслуживания сводится к сопоставлению затрат, связанных с повышением этого уровня, с потерями доходов, увеличивающимися при изменении количества и качества услуг.

В РФ также расширяется индустрия услуг: все больше организаций включается в ее сферу и постоянно возрастает значимость логистических услуг. Логистические посредники становятся организациями сервиса, услуги которых связаны с продвижением и реализацией продукции, причем стоимость этих услуг может превышать прямые затраты на производство продукции. Отечественные транспортно-экспедиторские организации, по примеру зарубежных, применяют современные логистические технологии транспортировки и грузопереработки «точно в срок» и «от двери до двери». Разработанная еще в 1992 г. федеральная целевая программа «Российская система транспортно-экспедиционного обслуживания “Терминал”» предусматривает государственную поддержку создания более 140 объектов терминальной инфраструктуры с подсистемами транспортно-экспедиторского, финансового, кадрового, страхового,

информационного и правового обеспечения, а также взаимодействие ж.-д. и других видов транспорта. Созданы или создаются региональные транспортно-логистические центры (в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Новороссийске), способствующие интеграции отечественного транспорта с европейской и мировой транспортными системами, увеличению перевозок грузов по международным железнодорожно-транспортным коридорам [15].

Резюмируя изложенное, можно отметить, что в индустрии экспедиторских услуг на отечественном ж.-д. транспорте сложилась и продолжает модернизироваться система управления, обеспечивающая качество обслуживания. Современная организация управления экспедиторскими услугами на ж.-д. транспорте РФ основана на международных стандартах системы менеджмента качества ИСО.

Наряду с совершенствованием нормативно-правовой базы, в развитии ж.-д. экспедиторской деятельности решающее значение придается информатизации и логистике, существенно повышающим качество услуг, а главным критерием оценки деятельности железных дорог, как показывает зарубежный опыт, становятся не объемы, а доходность перевозок, в том числе за счет специализированных магистралей (в отличие от смешанных).

Наконец, наблюдается устойчивая тенденция к созданию глобального международного транспортно-экспедиторского пространства и единой организационной системы управления экспедиторскими услугами на ж.-д. транспорте путем общемировой унификации экспедиторской деятельности.

Литература

1. Левкин Г. Г. Организация интермодальных перевозок. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. 178 с.
2. Генеральные условия экспедиторов Российской Федерации: Приняты общим собранием Ассоциации экспедиторов РФ 11 янв. 2001 г. // Международная транспортная экспедиция / А. С. Кокин, Г. А. Левиков. М.: Дело, 2005. С. 426—436.
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2006 г. № 554 «Об утверждении Правил транспортно-экспедиционной деятельности» // Российская газета: Федеральный вып. 2006. № 4169: 13 сент. С. 17—18.
4. ГОСТ Р 52298-2004. Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования // Авто-транспортное предприятие. 2016. № 9. С. 14—16.
5. ГОСТ Р 51133-98. Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте. Общие требования: стандарт. Введ. с 01.07.98. М.: Изд-во стандартов, 1998. 8 с.
6. Таможенный кодекс 2017—2016 Москва, Санкт-Петербург: Таможенный кодекс Российской Федерации, последняя редакция [электронный ресурс] / TamogKodeks.ru. Соп. 2008—2017. URL: <http://www.tamogkodeks.ru/> (дата обращения: 28.02.2017).
7. Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом: сборник-книга 1 / Дирекция ж.-д. МПС РФ. М.: Юртранс, 2003. 712 с.
8. Гражданский кодекс Российской Федерации: С постановл. прил. материалов практики Конституц. Суда Рос. Федерации, Верхов. Суда Рос. Федерации, Высш. Арбитраж. Суда Рос. Федерации / Исслед. центр част. права при Президенте Рос. Федерации, Ин-т част. права; [сост. Д. В. Мурзин]. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Норма, 2004. 1011 с. (Гражданский кодекс в действии: комментарии, практика и проблемы).
9. Смирнова Л. А. Повышение конкурентоспособности ОАО «РЖД» на основе дерегулирования тарифов в конкурентных сегментах рынка грузовых перевозок: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. СПб., 2006. 24 с.
10. ГОСТ Р ИСО 9000—2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: стандарт. Введ. 28.09.2015. Изд. официальное. М.: Стандартиформ, 2015. 48 с.
11. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики. 6-е изд., перераб. и доп. М.: Дело и Сервис, 2009. 297 с.: ил.
12. ГОСТ Р 50646-2-12. Услуги населению. Термины и определения. Введ. с 01.01.2014. Изд. официальное. М.: Стандартиформ, 2014. 8 с.

13. Строительные нормы и правила. Общие требования к зданиям и сооружениям: СНиП 2.08.02-89. М.: ГУП ЦПП, 2000. 45 с.

14. Road freight transport services reform: guiding principles for practitioners and policy makers / V. Tanase, Ch. Kunaka, N. Paustian, P. Philipp. Washington, DC: World Bank Group, 2016 // The World Bank Documents & Reports [web] / The World Bank Group. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/569361484029946699/Road-freight-transport-services-reform-guiding->

[principles-for-practitioners-and-policy-makers](#) (accessed: 28.02.2017).

15. **Никифоров В. В.** Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок. М.: ГроссМедиа, 2008. 170 с.

Елисеев Владимир Алексеевич — доктор технических наук, профессор, главный научный сотрудник ЗАО «Институт инновационно-технологического менеджмента» (Москва). **E-mail: dr.ye@mail.ru**