

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТРАНСПОРТЕ

УДК 656.073

Е. А. Королёва,
д-р экон. наук, проф.;

Е. В. Филатова,
канд. экон. наук, ст. преп.

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ МОРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

QUALITY FORMATION ISSUES OF FREIGHT FORWARDING SERVICES IN SHIPPING

Выделены три группы проблем формирования качества транспортно-экспедиционного обслуживания в сфере морских перевозок. Первая группа — это проблемы, связанные с продукцией транспортно-экспедиционного обслуживания, включающие услуги по организации импортных операций, по оформлению документов в портах зарубежных стран, по продаже морских перевозок, хранением и транспортировкой грузов и оказанием иных услуг в области складского и транспортного обслуживания, а также оказание консультационных и информационных услуг российским и иностранным юридическим и физическим лицам; предоставление посреднических, юридических, маркетинговых и прочих услуг и выполнение работ для российских и иностранных юридических и физических лиц. Вторая группа — проблемы, связанные с организацией технологического процесса доставки груза: транспортно-экспедиционное обслуживание грузов в контейнерах; организация смешанных перевозок; организация сюрвейерской деятельности; страхование грузов; агентское обслуживание судов; операции по экспорту и импорту услуг; таможенное оформление грузов, перемещаемых через границу; котировка ставок и тарифов на транспортно-экспедиционные услуги клиентов и отслеживание их конкурентоспособности. Третья группа — это проблемы, связанные с формированием организационной культуры, определяющей взаимодействие потребителей с поставщиками, а именно проблемы, связанные с организацией курсов повышения квалификации, проведением семинаров и проведением социологических, конъюнктурных и иных анализов и исследований. Предложены способы решения проблем, возникающих при формировании качества транспортно-экспедиционного обслуживания, представлены мероприятия, позволяющие повысить качество транспортно-экспедиционного обслуживания.

Three groups of quality formation issues of freight forwarding services in shipping are considered. The first group includes issues associated with the production of freight forwarding services, including services on: import operations organization; documents' registration in foreign ports; sale of maritime transport; storage and transportation of goods, provision of other services in the field of warehousing and transportation services; consulting and information services to Russian and foreign legal entities and individuals; provision of mediation, legal, marketing and other services and works for Russian and foreign legal entities and individuals. The second group includes issues associated with a technological process of delivery organization including: forwarding service of containerized cargo; organization of intermodal transport; organization of a surveyor's activities; cargo insurance; Ship agent services; operations on exports and imports; customs clearance of goods transported across the border; rates and tariffs quoting for freight forwarding services to customers and their competitiveness tracking. The third group includes issues associated with the organizational culture formation that defines an interaction of consumers with suppliers, namely the issues associated with training courses, seminars organization and sociological, and other analysis and research conducting. Ways of problems solution encountered in formation of quality freight forwarding service are offered; events improving quality of freight forwarding services are submitted.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционное обслуживание, качество, проблемы формирования качества, транспортно-экспедиционные компании.

Key words: transport-forwarding service, quality, problems of quality formation, forwarding companies.

ПРОБЛЕМЫ формирования качества транспортных услуг, в том числе транспортно-экспедиционного обслуживания (ТЭО), не являются новыми, однако эффективное их устранение требует тщательного анализа деятельности транспортно-экспедиционных компаний. В настоящее время, по оценкам многих экспертов, транспортно-экспедиционный рынок России не отвечает международным требованиям [1] – [5]. Уровень развития транспортно-экспедиционной отрасли, конкурентоспособность российских компаний, их финансовое состояние и качество предоставляемых услуг отстают от среднемировых показателей. Такое положение приводит к финансовым потерям, а также оказывает отрицательное влияние на имидж российской транспортной системы в целом [6].

Анализ деятельности транспортно-экспедиционных компаний позволил выявить собственную классификацию проблем формирования качества транспортно-экспедиционного обслуживания в сфере морских перевозок (рисунок с. 132), состоящую из трех групп, а именно:

- проблемы, связанные с продукцией транспортно-экспедиционного обслуживания;
- проблемы, связанные с организацией технологического процесса доставки груза;
- проблемы, связанные с формированием организационной культуры, определяющей взаимодействие потребителей с поставщиками.

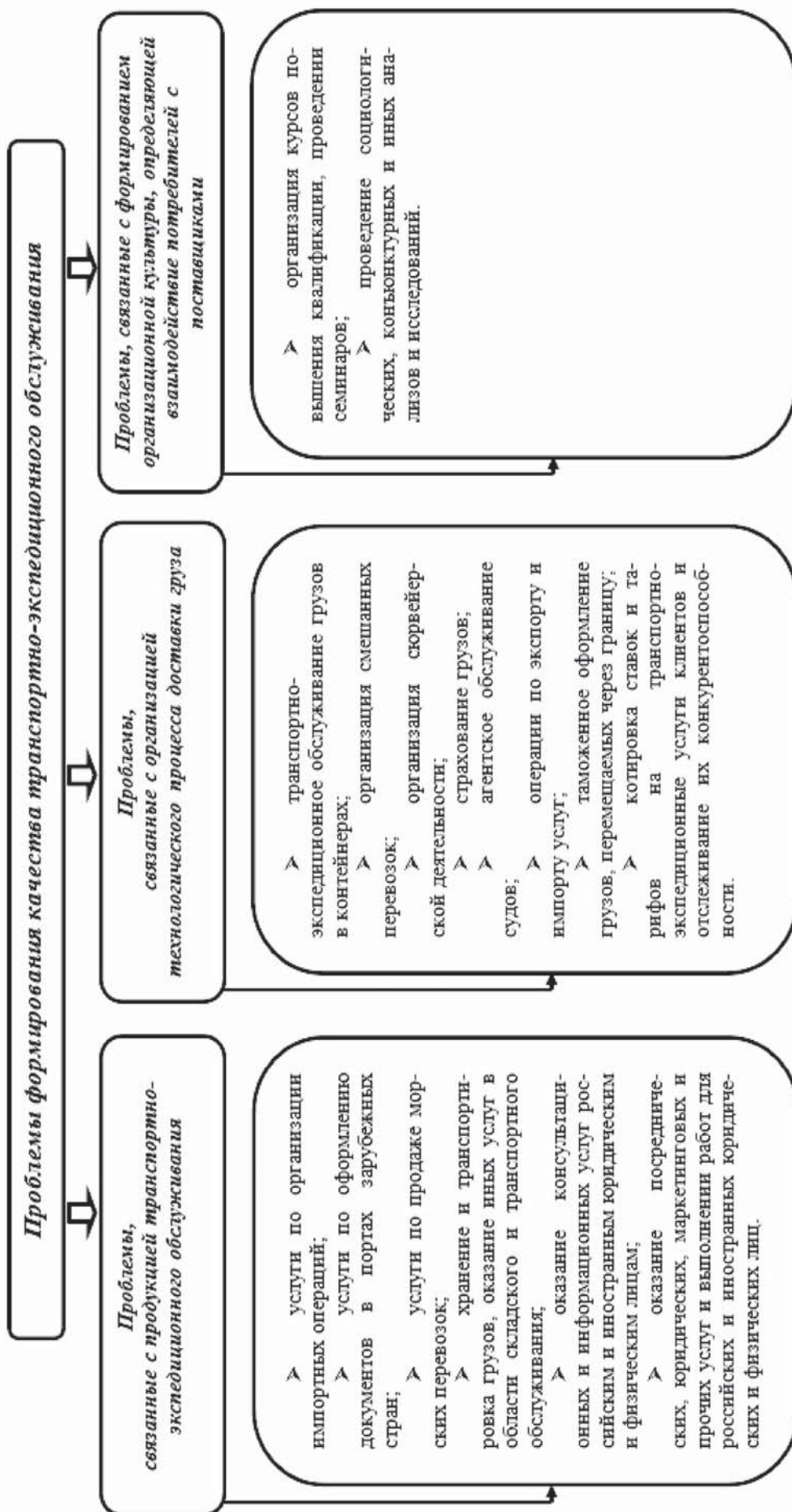
Рассмотрим подробно каждую из указанных групп.

1-я группа — **проблемы, связанные с продукцией транспортно-экспедиционного обслуживания**, к которым можно отнести услуги по организации импортных операций; услуги по оформлению документов в портах зарубежных стран, услуги по продаже морских перевозок, хранение и транспортировка грузов, а также оказание иных услуг в области складского и транспортного обслуживания, оказание консультационных и информационных услуг российским и иностранным юридическим и физическим лицам, оказание посреднических, юридических, маркетинговых и прочих услуг и выполнение работ для российских и иностранных юридических и физических лиц.

Услуги по организации импортных операций. Если рассматривать импортные операции, то необходимо отметить, что для транспортно-экспедиционных компаний, как правило, больший интерес представляет импорт операции, чем экспорт. Связано это с получением дополнительного дохода с какой-либо операции, связанной с процессом транспортно-экспедиционного обслуживания. Однако в процессе оформления груза компания сталкивается со следующими проблемами: задержка в обмене информации между отделами или между государственными органами, участвующими в процессе оформления груза; усиление таможенного контроля над импортными грузами, особенно в настоящее время, в связи с введенными санкциями России в отношении зарубежных стран (страны ЕС, Америка, Австралия и др.), а также слабое знание тенденций развития зарубежных рынков, что, в свою очередь, не позволяет принять своевременное верное решение в отношении обрабатываемых грузов компанией.

Услуги по оформлению документов в портах зарубежных стран. Транспортно-экспедиционные компании, осуществляющие транспортно-экспедиционное обслуживание, находятся в тесном сотрудничестве с иностранными партнерами, в том числе перенимая опыт их работы. Однако компании часто сталкиваются со следующими проблемами, которые негативно сказываются на качестве транспортно-экспедиционного обслуживания, а именно:

- задержка в оформлении иностранных документов на товар, что влечет за собой задержку при таможенном оформлении товара, при вывозе его из порта и др.;
- лимит информации о традициях и обычаях портов зарубежных стран;
- неспособность быстрого реагирования на запросы партнера;
- отсутствие атмосферы взаимопомощи и поддержки.



Проблемы формирования качества транспортно-экспедиционного обслуживания в сфере морских перевозок

Услуги по продаже морских перевозок. Морские перевозки одновременно являются одним из наиболее сложных видов перевозки и одним из видов перевозки, характеризующихся высокими возможностями. Прежде всего, они связаны с географическими возможностями (доставка груза практически из любой точки мира) и стоимостью перевозки (один из самых дешевых), в то же время морские перевозки являются самым медленным видом перевозки. В связи с этим транспортно-экспедиционные компании завышают ставки на морскую перевозку (желают только перепродать ставку дороже), не способны своевременно доставить груз из-за нехватки оборудования (например, контейнеров) и транспортных средств (например, судов), не могут наладить быстрый контакт с новыми иностранными партнерами (например, незнание языка партнера).

Хранение и транспортировка грузов, оказание иных услуг в области складского и транспортного обслуживания. Анализ деятельности транспортно-экспедиционных компаний показал, что в настоящее время существует высокая потребность во временном хранении товара на складах как закрытого, так и открытого типа. В основном это связано с желанием клиента, который по тем или иным причинам желает «придержать» груз на складе. Однако в области складского обслуживания существуют такие проблемы, как лимит места для хранения, ограниченность транспортных средств, отсутствие желания работать с перевозками, предполагающими решение сложных проблем (например, складирование груза по марке, номенклатуре и т. д.).

Оказание консультационных и информационных услуг российским и иностранным юридическим и физическим лицам. Данная проблема является одной из важных, так как оказывает отрицательное влияние на формирование качества ТЭО, а именно:

- услуги предоставляются только частично, в силу ограниченности компетентности персонала;
- слабое знание тенденций развития иностранных компаний;
- слабое знание иностранного языка и др.

Анализ транспортно-экспедиционных компаний, осуществляющих ТЭО, позволил выделить проблему оказания посреднических, юридических, маркетинговых и прочих услуг и выполнения работ для российских и иностранных юридических и физических лиц, а именно:

- слабо выражен информационный обмен;
- недостаточное знание международного морского права;
- низкий уровень знания таможенного законодательства;
- низкий уровень привлекательности (имиджа) компании.

2-я группа – проблемы, связанные с организацией технологического процесса доставки груза, к которым можно отнести транспортно-экспедиционное обслуживание грузов в контейнерах, организацию смешанных перевозок, организацию сюрвейерской деятельности, страхование грузов, агентское обслуживание судов, операции по экспорту и импорту услуг, таможенное оформление грузов, перемещаемых через границу, котировка ставок и тарифов на транспортно-экспедиционные услуги клиентов и отслеживание их конкурентоспособности.

Транспортно-экспедиционное обслуживание грузов в контейнерах. Транспортно-экспедиционное обслуживание грузов, в том числе в контейнерах, предполагает процесс, отражающий деятельность транспортно-экспедиционного обслуживания и включающий интегральное единство трех взаимосвязанных составляющих: продукции транспортно-экспедиционного обслуживания, организации технологического процесса доставки груза и организационной культуры, определяющей взаимодействие потребителей с поставщиками транспортно-экспедиционного обслуживания. При этом транспортно-экспедиционные компании сталкиваются со следующими проблемами:

- несовершенное взаимодействие с клиентом (отсутствие опыта, знания, этикета и т. д.);
- отсутствие задачи оптимизированного обслуживания клиентов;
- невозможность создания унифицированной схемы работы всех включённых в процесс субъектов;

– отсутствие скоординированных действий между отдельными подразделениями компании (не желание сотрудничать внутри своей компании, что приводит к задержке в оформлении товара и как следствие — дополнительным расходам для клиента).

Указанные проблемы также оказывают влияние на качество транспортно-экспедиционного обслуживания.

Организация смешанных перевозок. Под смешанными перевозками обычно понимается перевозка грузов или пассажиров при помощи нескольких видов транспорта, которые служат хорошей альтернативой в случаях, когда нужно ускорить процесс доставки груза и сэкономить на стоимости доставки. В то же время при организации смешанных перевозок транспортно-экспедиционные компании сталкиваются с проблемой большого количества требований (часто необоснованных) от компаний партнеров (например, агентские, таможенные и др.).

Организация сюрвейерской деятельности. В широком смысле под сюрвейерской деятельностью понимается экспертиза и проверка грузов. Изначально данная деятельность заключалась только в проверке судов, предназначенных для перевозок, и только для того, чтобы определить, насколько судно соответствует требованиям безопасности и надежности. В более узком смысле под сюрвейерской деятельностью понимаются действия юридического лица, официально уполномоченного государственными органами и направленные на официальное определение количества и качества товара [7]. Сегодня сюрвейерская деятельность используется практически во всех сферах транспортного процесса с целью оценки качества груза, исходя из его биологического и физико-химического состояния, устранения и предотвращения спорных моментов в отношении заказчика и компании-перевозчика грузов.

Анализ деятельности компаний, осуществляющих транспортно-экспедиционное обслуживание, показал, что в них отсутствует собственный отдел, предоставляющий услуги сюрвейера, что влечет за собой дополнительные расходы, связанные с привлечением такого специалиста, а также расходы, связанные с необходимостью ожидания (потеря времени) инспекции сюрвейера (например, простой груза в порту).

Страхование грузов. Под страхованием обычно понимают отношения, складывающиеся между страхователем и страховщиком по защите имущественных интересов физических и юридических лиц (страхователей) при наступлении определённых событий (страховых случаев) за счёт денежных фондов (страховых фондов), формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии) [8].

Анализ транспортно-экспедиционных компаний показал, что собственного страхового отдела компании не имеют, возникает необходимость сотрудничества со страховой компанией, и страхование грузов осуществляется с помощью привлечения посредников на основе прямого письменного поручения клиента с указанием страховой суммы и покрываемых рисков. При этом компании не имеют никакой коммерческой выгоды от участия в таких сделках. Как правило, при отсутствии прямого письменного поручения транспортно-экспедиционная компания предполагает, что все риски в отношении экспедирования, перевозки и хранения груза клиентом застрахованы. Однако большинство клиентов, пытаясь сэкономить свои расходы, выбирают условия поставок, не предусматривающие страхование груза, и в случае порчи или утраты груза все претензии пытаются предъявить той компании, которая занималась доставкой его груза. Как следствие, обе стороны теряют время, ожидая решения проблемы или получают дополнительные расходы (например, простой груза, дополнительные погрузочно-разгрузочные работы с грузом, расходы, связанные с привлечением сюрвейера и др.), что, в конечном итоге, оказывает влияние на качество транспортно-экспедиционного обслуживания.

Агентское обслуживание судов. Обычно под агентированием морских судов понимается комплекс услуг (обеспечение выполнения таможенных формальностей, предоставление буксиров, лоцманской проводки, обеспечение судна топливом, продовольствием, содействие в оперативном выполнении погрузочно-разгрузочных операций и др.), выполняемых морским агентом при заходе судна в торговый порт.

При агентском обслуживании возникают следующие проблемы, которые также оказывают отрицательное влияние на качество транспортно-экспедиционного обслуживания, а именно:

- недостаточный уровень культуры общения;
- несвоевременное информирование о местоположении и состоянии судна;
- слабое знание английского языка.

Операции по экспорту и импорту услуг. При организации данных услуг транспортно-экспедиционные компании сталкиваются со следующими проблемами, которые также оказывают влияние на предоставление качественного транспортно-экспедиционного обслуживания:

- проблемы с таможенным оформлением;
- частое изменение нормативных актов и отсутствие этих знаний у экспедиторов;
- большая текучесть кадров, низкий уровень компетентности.

Таможенное оформление грузов, перемещаемых через границу. Таможенное оформление грузов является неотъемлемой частью предоставления качественного транспортно-экспедиционного обслуживания. При таможенном оформлении товара транспортно-экспедиционные компании сталкиваются со следующими проблемами:

- несовершенное таможенное законодательство;
- препятствия для клиентов (очередность, коррупция, некомпетентность сотрудников);
- сложности с оформлением транзитных грузов.

Данного рода проблемы при таможенном оформлении груза влекут за собой дополнительные расходы для клиента, в том числе для транспортно-экспедиционной компании, либо потери клиента для компании.

Котировки ставок и тарифов на транспортно-экспедиционные услуги клиентов и отслеживание их конкурентоспособности. Данные проблемы предполагают:

- отсутствие гибкости руководства по вопросу снижения тарифных ставок;
- отсутствие информации по ставкам клиента;
- ошибочные управленческие решения из-за отсутствия информации по ставкам;
- неполное представление о себестоимости всех составляющих для котировок;
- несогласованность действий между отделами и компаниями.

3-я группа — **проблемы, связанные с формированием организационной культуры, определяющей взаимодействие потребителей с поставщиками**, к которым можно отнести организацию курсов повышения квалификации, проведении семинаров и социологических, конъюнктурных и иных видов анализа и исследований.

Организация курсов повышения квалификации, проведение семинаров. Вопросы кадровой политики в транспортно-экспедиционных компаниях стоят очень остро. Это связано с тем, что в компаниях практически отсутствует система подготовки и переподготовки персонала. Как правило, это сводится только к передаче опыта старшего работника в том или ином отделе компании. Транспортно-экспедиционные компании в погоне за минимизацией расходов не желают тратить деньги на курсы повышения квалификации или проведение семинаров, приглашая специалиста со стороны. В случае, если в бюджете компании предусмотрена такая статья расходов, то в основном отправляется на такие курсы высший руководящий состав. Специалисты, которые занимаются оперативной повседневной работой, набираются опыта и знаний, набивая свои собственные «шишки», и если нет никакого движения по карьерной лестнице, стараются поменять работу, подыскивая для себя оптимальный вариант. Более того, существует проблема «освободившегося вакантного места» — руководству проще принять на работу специалиста со стороны, предлагая заработную плату за еще не выполненную работу, чем подготовить своего же сотрудника в компании. В связи с этим в транспортно-экспедиционных компаниях существует проблема текучести кадров, что оказывает негативное влияние на качество транспортно-экспедиционного обслуживания, вследствие чего компания несет финансовые потери.

В большинстве случаев складывается две ситуации:

- 1) клиент покидает компанию и идет за «своим менеджером-экспедитором»;

2) клиент остается в компании, однако терпит дополнительные расходы из-за некомпетентности сотрудника и, как правило, просит скидку либо выдвигает финансовую претензию компании.

Проведение социологических, конъюнктурных и иных видов анализа и исследований. Транспортно-экспедиционные компании, как правило, не проводят социологических, конъюнктурных и иных видов анализа и исследований своей работы, что, в свою очередь, не позволяет своевременно выявить отрицательные стороны работы, оказывающие влияние на качество транспортно-экспедиционного обслуживания.

Способами решения ранее указанных проблем является выполнение следующих процедур [9]:

- 1) определение потребности клиента в услуге или услугах;
- 2) подбор и оценка альтернативы возможных вариантов предоставляемой услуги;
- 3) анализ и оценка качества предоставляемой услуги;
- 4) разработка мероприятий, позволяющих повысить качество и эффективность предоставляемой услуги, а также формирование алгоритма их прохождения.

При этом разработка мероприятий, которые позволяют повысить качество ТЭО, предполагает:

- взаимодействие с клиентами и партнёрами компании с целью улучшения качества ТЭО;
- контроль качества обслуживания клиентов компании и выдача рекомендаций по его улучшению;
- регулярное информирование клиентов компании по оперативным вопросам;
- разработка кадровой политики компании;
- разработка методических положений по работе компании (например, регламенты работы, специализированные электронные программы, кодекс компании и др.);
- внесение на рассмотрение руководства предложений по оптимизации работы, документооборота, совершенствование форм и методов труда и др.

Предоставление транспортно-экспедиционного обслуживания высокого качества является важным аспектом повышения конкурентоспособности транспортно-экспедиционной компании, достичь которой можно при условии соответствия определенным стандартам обслуживания. Данные стандарты могут быть индивидуальными для каждой конкретной компании и определяться в зависимости от её стратегических и оперативных целей. Они должны соответствовать техническим, информационным, кадровым, методическим, организационным и другим возможностям компании [10].

Усилия по развитию транспортно-экспедиционной деятельности в России должны быть направлены как на ускорение продвижения товаров от производителя к потребителю, которые обеспечивают соблюдение интересов участвующих в процессе сторон и создание равных и благоприятных условий для всех участников рынка транспортно-экспедиционных услуг, так и на повышение их качества. В этой связи своевременное выделение проблем, влияющих на формирование качества транспортно-экспедиционного обслуживания, выступает важным этапом оптимизации экспедиционной деятельности.

Список литературы

1. Григорян М. Г. Управление изменениями на транспортном предприятии / М. Г. Григорян // Журнал университета водных коммуникаций. — 2011. — № 2. — С. 192–197.
2. Королёва Е. А. Основы стратегического управления транспортно-экспедиционной деятельностью: учеб. пособие / Е. А. Королёва, А. В. Макаренков. — СПб.: Изд-во СПбГУВК, 2009. — 173 с.
3. Королёва Е. А. Сущность качества транспортно-экспедиционного обслуживания / Е. А. Королёва, Е. В. Филатова // Журнал университета водных коммуникаций. — 2013. — № 3 (19). — С. 152–157.

4. Куренков П. В. Проблемы взаимодействия субъектов транспортного рынка при осуществлении внешнеторговых перевозок / П. В. Куренков, В. С. Забненков // Логистика сегодня. — М.: Изд-во ООО «Объединенная редакция». — 2011. — № 2. — С. 104–109.

5. Куренков П. В. Классификация участников рынка товародвижения, выполняющих транспортно-логистические услуги / П. В. Куренков, А. С. Балалаев, В. С. Забненков // Логистика сегодня. — М.: Изд-во ООО «Объединенная редакция». — 2011. — № 4. — С. 242–250.

6. Филатова Е. В. Современный морской порт как составляющая транспортной системы / Е. В. Филатова. — Германия: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. — 72 с.

7. Об утверждении инструкции по осуществлению таможенного контроля за количеством и качеством товаров с использованием актов сюрвейерских экспертиз: [приказ Балтийской таможни от 03.09.1998 г. № 223 (ред. от 14.09.2000 г.)]. — Режим доступа: www.consultant.ru.

8. Википедия — свободная энциклопедия. — Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Страховая_премия.

9. Макашина Е. В. Транспортное экспедирование в структуре современного морского порта / Е. В. Макашина. — Новороссийск: ГМУ им. адм. Ф. Ф. Ушакова, 2012. — 64 с.

10. Макашина Е. В. Идентификация проблем управления качеством транспортно-экспедиционных услуг как необходимый этап оптимизации экспедиционной деятельности // Сб. ст. 5-й Междунар. науч.-практ. конф. «Эволюция общественных отношений в процессе российской модернизации: социальный и региональный аспекты». — Пенза: Приволжский Дом знаний, 2012. — С. 87–89.

УДК 656

О. М. Вербило,
аспирант

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ПРОПУСКНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ПОРТОВЫХ КОНТЕЙНЕРНЫХ ТЕРМИНАЛОВ

POSSIBILITIES TO INCREASE PORT CONTAINER TERMINAL CAPACITY

Рассмотрен один из основных показателей эффективности работы портового контейнерного терминала – срок хранения контейнеров. Выявлено его влияние на эксплуатационную пропускную способность склада и всего терминала. Проанализирована ситуация, в которой оказались контейнерные терминалы Санкт-Петербурга в середине 2000-х годов. Выявлено, что основной причиной низкой пропускной способности порта стало длительное хранение контейнеров. В свою очередь это было следствием существовавшей практики внутрипортового экспедирования и сроков таможенных операций. В статье предложен анализ операций, осуществляемых с контейнером в порту. Приведены хронология и сроки этапов портового экспедирования в 2007 и 2013–2014 годах. Установлены организационные мероприятия, позволяющие значительно сократить сроки хранения контейнеров и тем самым увеличить пропускную способность склада и всего контейнерного терминала.

Dwell time (period of container storage) is one of the main indexes showing container terminal effectiveness. It directly influences container terminal capacity. In the mid of 2000s Russian terminals faced huge increase of container flow. Terminals were appeared not ready. Port forwarding practice and customs clearance procedures did not permit fast container handling. Available terminal capacity was exhausted, huge vessels and trucks queues arose. Such congestion required careful revision and optimization of all procedure relating period of container storage. The article considers stages of port forwarding and factors influencing the period of container storage in ports. Management measures and ways of storage period decrease, which result to increase of container terminal capacity, are discovered.

Ключевые слова: пропускная способность контейнерного терминала, срок хранения, этапы внутрипортового экспедирования.

Key words: container terminal capacities, period of storage, port forwarding procedures.