УДК 338.462

М. А. Корнева
ГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Санкт-Петербург

РОЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНИЗАЦИИ МУЛЬТИМОДАЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Ключевые слова: мультимодальные перевозки, транспортно-экспедиционное обслуживание, транспортно-экспедиционная компания, транспортно-экспедиторские услуги, управление качеством.

В представленной статье автором рассматриваются мультимодальные перевозки в качестве инструмента повышения уровня качества транспортно-экспедиционных услуг. Автором статьи обосновано, что появление мультимодальных грузоперевозок позволило увеличить эффективность доставки грузов, снизить затраты при организации и реализации грузоперевозок, увеличить скорость доставки грузов. При этом управление качеством в рамках мультимодальных перевозок играет ведущую роль в минимизации рисков совмещении времени прибытия одного и отправки другого вида транспорта с минимизацией временных затрат по оформлению всех необходимых документов и организации погрузочно-разгрузочных работ. Помимо этого, важно отметить важность сопровождения компанией – экспедитором груза на всем пути следования до грузополучателя, что снижает риски и повышает качество оказываемых услуг в рамках реализации мультимодальных перевозок. Однако, несмотря на все перспективы развития мультимодальных перевозок на российском рынке автором отмечена ключевая роль государства в реализации государственных стандартов и законов в рассматриваемой сфере, способствующих развитию как транспортной системы в целом, так и мультимодальных перевозок, в частности. Помимо этого, в статье затронут аспект унифицированного документооборота, как необходимого условия для эффективной реализации мультимодальных перевозок и повышения качества транспортных услуг.

M. A. Korneva
Saint-Petersburg State Economic University, Saint-Petersburg

THE ROLE OF QUALITY MANAGEMENT IN THE MULTIMODAL TRANSPORT ORGANIZATION

Keywords: multimodal transport, forwarding services, forwarding company, forwarding trade, quality management.

In the presented article, the author considers the multimodal transport as a tool for the freight-forwarding service quality improvement. The author of the article substantiated that the emergence of multimodal freight traffic allowed to increase the efficiency of cargo delivery, reduce costs of organizing and implementing cargo transportation and increase the speed of cargo delivery. At the same time, quality management in the framework of multimodal transport plays a leading role in minimizing the risks of combining the time of arrival of one and sending another type of transport while minimizing the time spent on completing all the necessary documents and organizing cargo handing operations. In addition, it is significant to note the importance of escorting cargo along the entire route to the consignee by the freight-forwarder company, which reduces risks and improves the quality of services provided in the framework of the implementation of multimodal transport. However, despite all the prospects for the development of multimodal transport in the Russian market, the author noted the key role of the government in implementation of state standards and laws in this area, contributing to the development of both the transport system in general and multimodal transport in particular.

В связи с развитием процесса глобализации экономики и формированием современных цепей поставок необходимо было появление такого транспортного продукта, который бы соединял услуги различных видов транспорта наиболее удобным и эффективным для грузоотправителей и грузополучателей способом, что в том числе повышало качество данных услуг, и формировался, в первую очередь, исходя из интересов непосредственно процесса доставки груза, а не отдельных участников транспортировки груза до места назначения. В свою очередь, именно мультимодальные перевозки и явились данным новым качественным продуктом.

Мультимодальными перевозками называются грузоперевозки с поэтапной доставкой одной партии груза сразу несколькими способами транспортировки и видами транспорта: речным, морским, железнодорожным, воздушным, автомобильным. Особенность мультимодальных перевозок состоит в том, что они реализуются по единому перевозочному документу, и помимо этого, ответственность возлагается на одно юридическое лицо – организатора грузоперевозки.

На сегодняшний день мультимодальные перевозки играют все большую роль во внутренней и международной торговле. Так происходит в связи с тем, что применение разнообразных комбинаций видов транспорта в организации доставки грузов ведет к уменьшению логистических затрат. Кроме того, мультимодальные перевозки дают возможность рационально использовать транспорт в процессе доставки грузов на дальние расстояния, повышая качество данных услуг для клиентов – потребителей услуг. Стоит отметить, что за организацию всей транспортной цепочки по доставке товаров, как правило, отвечает одна компания – экспедитор. Таким образом, ответственность за согласование и стыковку всех звеньев цепи поставки из различных видов транспорта локализована в одних руках, что, в свою очередь, уменьшает вероятность сбоев и дополнительные финансовые затраты. В случае возникновения непредвиденных сложностей, только компания – экспедитор, как организатор перевозки, несет полную ответственность без возможности переложить ее на иных исполнителей. В конечном итоге, все вышесказанное приводит к существенному снижению стоимости подобных грузоперевозок и повышает уровень качества оказываемых услуг, что в совокупности ведет к повышению конкурентоспособности компании на рынке транспортных услуг.

Помимо этого, не последнее место занимает и фактор скорости доставки грузов. Одна из ключевых задач специалистов транспортной компании заключается в подборе оптимального маршрута движения товара, с целью сокращения времени транспортировки. В конечном итоге, значение мультимодальных перевозок невозможно переоценить в случаях организации доставки грузов из отдаленных регионов земного шара.

Исходя из всего вышесказанного, в процессе осуществления доставки путем организации мультимодальной перевозки груз находится в большей безопасности, в связи с тем, что на протяжении всего пути доставку данного груза сопровождает одна организация – экспедитор. В свою очередь, при организации грузоперевозок между странами несколькими видами транспорта может возникнуть ряд сложностей в совмещении времени прибытия одного и отправки другого вида транспорта с минимизацией временных затрат по оформлению всех необходимых документов и организации погрузочно-разгрузочных работ. Стоит отметить, что, как правило, зарубежные компании – поставщики товаров работают с крупными экспедиторскими компаниями, которые, в свою очередь, и принимают на себя организацию всей грузоперевозки на основе заключенного контракта. При этом экспедиторские компании разбивают процесс грузоперевозки на участки, то есть вычленяют отдельные этапы перевозки грузов определенным видом транспорта, для осуществления которых привлекаются компании, специализирующиеся на перевозках тем или иным видом транспорта. Таким образом, при организации такой системы используются несколько видов транспорта, а компании – перевозчики оптимизируют свою деятельность за счет специфических знаний обычаев, законов территории транспортировки. В многочисленных научных исследованиях на рассматриваемую тему уже неоднократно было обосновано, что морской транспорт является наиболее стабильной альтернативой из ныне существующих. Железнодорожный, в свою очередь, дает возможность достичь существенной экономии при перевозке грузов на дальние расстояния. В то же время, очевидно, что воздушный транспорт ускоряет доставку грузов, однако же, автомобильные перевозки обеспечивают гибкость, а непосредственный контакт между отправителем и получателем увеличивает персональную ответственность компании – экспедитора за доставляемый груз [6]. Таким образом, организация мультимодальной перевозки позволяет минимизировать риски и объединить сильные стороны всех перевозчиков с целью снижения затрат, оптимизации маршрута грузоперевозки, а так же повысить качество оказываемых услуг по доставке груза до клиента.

Следовательно, связующую и регулирующую роль во взаимодействии всех участников логистической цепи в предоставлении и получении транспортно-экспедиционных услуг в едином правовом, информационном и технологическом пространстве будут играть экспедиторские и транспортные компании, иными словами логистические посредники. Что касается современных технологических достижений в перевозочном процессе (получение и отправление грузов в съемных транспортных единицах, таких как контейнеры,

трейлеры с вовлечением технологии «от двери к двери», как пример), которые используются в морском транспорте и в транспортно-экспедиторских компаниях, наиболее явно проявляются именно на рынке международных морских грузоперевозок. Клиенту – компании-производителю или поставщику товаров намного более удобно и выгодно в финансовом плане и с точки зрения организации документооборота иметь дело с одной организацией – экспедитором на всех стадиях перемещения товара до конечного потребителя.

С целью исключения задержек в процессе прохождения через порты, переоформления транспортных и таможенных документов, а так же при смене вида транспорта подобная перевозка должна реализовываться на основании единого информационного обеспечения и унифицированного документооборота, и, в большинстве случаев, из одного транспортно-логистического центра. Кардинальными предпосылками, которые обеспечивают реализацию подобных систем транспортно-экспедиционного обслуживания, следует рассматривать:

- существование стабильных по времени и по объему грузопотоков, с целью обслуживания которых необходимо вовлечение различных видов транспорта;
- формирование актуальной транспортной инфраструктуры (прежде всего, внутри Российской Федерации), усовершенствование технологического процесса и транспортного оборудования, используемого в процессе доставки груза, проектирование и реализация современных в технологическом отношении терминалов;
- разработку и принятие законов, корреспондирующих с международным правом и международными стандартами качества в данной сфере, как по всем видам услугам в рамках транспортно-экспедиционного обслуживания (страхование грузов, стандарты безопасности при их перемещении, ответственность сторон за надежность транспортных средств и за качество предоставляемых транспортных услуг, унификация документооборота и иные), в целом, так и для мультимодального транспорта, в частности;
- реализацию и усовершенствование информационных систем в сфере маркетинга и менеджмента, как на российском, так и международном рынке мультимодальных перевозок.

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, реализация мультимодальных перевозок призвана решить такие задачи, как минимизация затрат на каждой стадии перемещения грузов в процессе их доставки, обеспечение сохранности груза при реализации доставки «от двери до двери» и информирование грузополучателя о движении груза, сокращение времени перевозки, оптимизация взаимодействия различных видов транспорта в процессе построения и реализации наиболее эффективного маршрута грузоперевозки, соответственно, повышения качества транспортно-экспедиционных услуг в целом. Следует отметить, что развитие системы мультимодальных перевозок транспорта, по мнению ряда авторов, имеет хорошие перспективы на российском рынке [2]. Однако без решительного и грамотного вмешательства и регулирования со стороны государства невозможны ни реализация подобных глобальных проектов, ни создание эффективных и конкурентоспособных систем транспортного обслуживания.

Библиографический список

1. Вакуленко С.П., Куренков П.В. Интермодальные и мультимодальные перевозки в транспортных коридорах Европы и Азии // Железнодорожный транспорт. 2016. №6. С. 73.
2. Василёнок В.Л., Негреева В.В., Шевченко Я.В. Организация интермодальных перевозок: международный и российский опыт // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». 2015. №4.
3. Волков Д.К. Удовлетворенность потребителей в системе управления качеством транспортного обслуживания // Человеческий капитал и профессиональное образование. 2015. С. 26.
4. Гасымов Р.Г. Современные проблемы управления качеством на российском рынке транспортных услуг // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2013. №3 (81).
5. Нырков А.П., Нырков А.А. Модели, алгоритмы и программное обеспечение минимизации рисков мультимодальных перевозок // Вестник государственного университета морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова. 2013. №4 (20).
6. Цыганов В.В., Бородин В.А., Савушкин С.А. Адаптивное управление транспортной компанией на основе клиентоориентированности // ИТНОУ: информационные технологии в науке, образовании и управлении. 2017. №3 (3).