

На правах рукописи



**РОГОВА ЕЛЕНА ВАЛЕРЬЕВНА**

**МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика,  
организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами –  
транспорт)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Москва - 2017

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Московский государственный университет путей сообщения Императора Николая II» (МГУПС (МИИТ)) на кафедре «Финансы и кредит».

**Научный руководитель:** доктор экономических наук, профессор,  
**Соколов Юрий Игоревич.**

**Официальные оппоненты:** **Белозеров Владимир Леонидович** – доктор экономических наук, профессор, Дорожная территориальная организация РОСПРОФЖЕЛ на Октябрьской железной дороге, представитель РОСПРОФЖЕЛ в Северо-Западном федеральном округе;

**Пастухов Сергей Сергеевич** – кандидат экономических наук, Научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта (АО «ВНИИЖТ»), лаборатория «Экономика и маркетинг пассажирских перевозок», отделение «Экономика и финансы», ведущий научный сотрудник.

**Ведущая организация:** Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Государственный университет управления».

Защита состоится «7» июня 2017 г., в 14:00 на заседании диссертационного совета Д 218.005.12 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет путей сообщения Императора Николая II» по адресу: 127994, г. Москва, ул. Образцова, д. 9, стр. 9, ауд.3204. С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте МГУПС (МИИТ), [www.miit.ru](http://www.miit.ru).

Автореферат разослан «12» апреля 2017 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



Соколов Юрий Игоревич

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

**Актуальность темы исследования** обусловлена множественностью участников перевозочного процесса и необходимостью обеспечить должное качество при их взаимодействии (компаний, занимающихся как одним, так и разными видами деятельности). При этом теория, методология и практика обеспечения эффективности взаимодействия транспортных компаний, в том числе - в целях обеспечения высокого качества обслуживания клиентов, характеризуется наличием определенных пробелов, что определяет актуальность, а также теоретическую и практическую значимость данного диссертационного исследования.

**Степень разработанности проблемы.** Ключевым вопросам теоретических основ обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев и организации взаимодействия транспортных компаний посвящены труды: В.Л. Белозерова, И.В. Белова, Т.В. Богдановой, В.Д. Богатырева, Г.В. Бубновой, О.В. Васильева, А.М. Гаджинского, В.Г. Галабурды, О.В. Ефимовой, В.А. Козырева, А.В. Комарова, П.В. Куренкова, Б.М. Лapidуса, М.Е. Мандрикова, Д.А. Мачерета, З.П. Межох, С.В. Палкина, Ю.И. Соколова, А.Н. Стерлиговой, Н.П. Терешинной, М.Ф. Трихункова, А.Д. Шишкова, Л.В. Шкуриной и многих других.

В данных трудах описаны ключевые положения основ организации транспортного обслуживания грузовладельцев теми или иными транспортными компаниями, а также прочими участниками рынка транспортных услуг. Однако не в полной мере раскрыты особенности управления качеством обслуживания в условиях множественности участников транспортного рынка при организации их взаимодействия.

Общие методико-методологические аспекты организации взаимодействия участников перевозочного процесса, оценки эффективности транспортного обслуживания и проектов развития транспорта требуемого качества транспортных услуг представлены в трудах Н.Н. Баркова, Т.В. Богдановой, А.А. Вовка, Б.А. Волкова, О.В. Ефимовой, Р.А. Кожевникова,

В.А. Козырева, Л.П. Левицкой, В.Н. Лившица, В.А. Персианова, С.М. Резера, А.Т. Романовой, А.В. Рышкова и других.

Вместе с тем, отдельные теоретические и методологические вопросы, получившие свое раскрытие в трудах российских и зарубежных ученых, не позволяют в полной мере использовать весь потенциал совершенствования взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания.

Требуют дальнейшего развития теоретические и методологические вопросы совершенствования эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев, что предопределило выбор темы диссертационной работы, ее цель, задачи, объект, предмет, и структуру.

**Целью исследования** является разработка методического аппарата экономической оценки результатов взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Для достижения указанной цели исследования в представленной диссертационной работе были поставлены и решены следующие основные **задачи**:

- исследована степень разработанности проблемы оценки качества обслуживания грузовладельцев в контексте взаимодействия транспортных компаний;
- проведен анализ взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев;
- исследованы методики оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний;
- проведена систематизация способов повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями за счет совершенствования взаимодействия последних;

- сформирована система эффективного взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев;

- выработана модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, ориентированная также на оценку качества обслуживания грузовладельцев.

**Объектом исследования** в данной работе являются транспортные компании, осуществляющие свою деятельность в рамках национального рынка транспортных услуг.

**Предмет исследования** составляет совокупность организационно-экономических отношений, которые возникают при взаимодействии транспортных компаний в процессе осуществления ими транспортного обслуживания грузовладельцев.

**Методология и методы исследования.** В работе общие научные и специальные научные методами. Среди общих научных методов можно выделить: анализ (логический, структурный, факторный, системный) и синтез. Среди специальных научных методов можно выделить методы стратегического организационного, экономического, функционально-квалитативного анализа, методы оценки качества транспортного обслуживания, технико-экономические расчеты, методы оценки экономической эффективности управленческих решений,

**Информационную базу исследования** составили актуальные статистические и аналитические данные Федеральной службы государственной статистики, Министерства экономического развития, Министерства финансов, Министерства транспорта и подчиненных ему Федеральных агентств. Также в данной работе была использована открытая управленческая отчетность транспортных компаний, осуществляющих свою деятельность на национальном рынке транспортных услуг.

**Научная новизна** диссертационной работы состоит в следующем:

- усовершенствована система показателей качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний;

- предложен алгоритм взаимодействия транспортных компаний при совместном обслуживании клиентов;

- обоснована система индикаторов для оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний при повышении качества обслуживания грузовладельцев.

Наиболее существенные новые **научные результаты**, полученные непосредственно соискателем и выносимые на защиту:

- модифицирована система индикаторов качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний. Предложенная разработка позволяет не только оценивать предоставляемый транспортными компаниями уровень качества для грузовладельцев, но и влияние на уровень качества эффективности взаимодействия самих компаний в процессе транспортного обслуживания клиентов.

- обоснована система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе стратегического альянса;

- предложен методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний и качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Данный подход основывается на использовании минимаксного метода и предполагает, что каждый компонент, образующий платформу взаимодействия указанных компаний, должен иметь свой ключевой показатель эффективности с установлением для каждого из показателей минимального и максимального целевого уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

**Теоретическая значимость** полученных в исследовании результатов заключается в том, что основные теоретические и методологические

положения, а также сформулированные выводы могут быть использованы в направлении:

- развития теоретико-методологических концепций, инструментария и моделей совершенствования управления деятельностью участников транспортного альянса на основе системного подхода;
- совершенствования методических основ обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях конкурентного рынка перевозок.

**Практическая значимость** полученных в исследовании результатов возможна при разработке аналитико-оценочных процедур, направленных на исследование взаимосвязи между эффективностью взаимодействия транспортных компаний и уровнем предоставляемого ими качества для грузовладельцев.

В диссертационной работе предложены теоретические и практические рекомендации, которые могут быть использованы органами государственного управления на транспорте и отдельными транспортными компаниями при разработке стратегических, проектных и программных документов по повышению качества и развитию клиентоориентированности.

**Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальностей ВАК.** Диссертационная работа выполнена в рамках п. 1.4.82. «Оценка качества транспортного обслуживания экономики и населения страны» и п. 1.4.83. «Экономическое обоснование систем управления на транспорте» паспорта специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями и комплексами – транспорт).

#### **Апробация и внедрение результатов исследования.**

Научные и практические результаты работы обсуждались и получили положительную оценку на научно-практических конференциях: «Безопасность движения поездов» (Москва, 2008-2010, 2016), Международных научно-практических конференциях «Trans-Mech-Art-

Chem» (Москва, 2010), «Современные проблемы управления экономикой транспортного комплекса России: конкурентоспособность, инновации и экономический суверенитет» (Москва, 2015), «Вклад транспорта в национальную экономическую безопасность» (Москва, 2016), «Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте» (Москва, 2016).

Диссертация в целом обсуждена и одобрена на заседании кафедры «Финансы и кредит» МИИТ 17 января 2017 года.

Основные результаты исследования апробированы и внедрены в практику деятельности транспортных компаний, осуществляющих свою деятельность на российском рынке транспортных услуг: ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», ГК ДВТГ (Группы компаний «Дальневосточная транспортная группа»), а также в учебный процесс МИИТ (имеются акты о внедрении).

Основные результаты исследования отражены в 10 научных работах общим объемом 2,74 п.л., в том числе 4 в научных журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ.

**Структура и объем диссертации.** Работа включает: введение, три главы, заключение, библиографический список, приложения.

**Во введении** обоснована актуальность темы данной диссертации, описана значимость поставленных вопросов, определена основная цель и изложены задачи исследования.

**В первой главе** диссертации раскрыто понятие «транспортное обслуживание» как самостоятельный вид (направление) деятельности; данное понятие исследовано как особый вид межфирменной перевозочной кооперации, в рамках которой оператор принимает на себя определенные обязательства; проанализированы ключевые подходы, комплексно описывающие организационную и экономическую специфику взаимодействия транспортных компаний; рассмотрено влияние

положительных эффектов от взаимодействия участников транспортного альянса на увеличение качества обслуживания грузовладельцев.

**Во второй главе** представлены основные методы оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями; рассмотрены пути совершенствования процесса взаимодействия участников транспортного альянса; проведена систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия.

**В третьей главе** проведен анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев; предложена модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, ориентированная также на оценку качества обслуживания грузовладельцев.

**В заключении** диссертации представлен анализ полученных результатов исследования, подведены итоги и даны рекомендации по практическому применению полученных результатов.

## **ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ**

**1. Модифицирована система индикаторов качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний.**

В диссертации исследованы различные методики оценки качества транспортного обслуживания на основе научных трудов и экспертных оценочных подходов (с использованием показателей транспортной обеспеченности и доступности транспортных ресурсов; эксплуатационно-технологической работы транспорта; качества обслуживания пользователей; надежности системы транспортного обслуживания и проч.).

В диссертационной работе принят за основу системный подход, который основывается на использовании некоторого множества показателей,

характеризующих ту или иную функциональную область транспортного обслуживания, к каковым в общем случае относят:

- срочность доставки груза;
- сохранность перевозимых грузов;
- полнота удовлетворения спроса на перевозки;
- ритмичность транспортного обслуживания;
- комплексность обслуживания грузовладельцев;

и другие показатели, известные по трудам В.Г. Галабурды, Н.П. Терешинной, М.Ф. Трихункова и других ученых.

Соответственно, качество транспортного обслуживания будет оцениваться как средневзвешенное значение совокупности показателей, характеризующих предоставление тех или иных услуг (того или иного вида обслуживания). Общая расчетная формула в этом случае имеет следующий вид:

$$K_{TC} = \sum_{i=1}^n a_i * K_i$$

Где:  $K_{TC}$  – оценка качества транспортного обслуживания (системный или комплексный показатель);  $a_i$  – весовое значение, присвоенное  $i$ -му показателю, формирующему оценку качества транспортного обслуживания;  $K_i$  –  $i$ -ый показатель качества транспортного обслуживания (в стоимостном или натуральном выражении);  $n$  – количество показателей, включенных в оценку.

Вместе с тем, для расчета уровня качества при обслуживании грузовладельцев последовательно или параллельно несколькими транспортными компаниями (разные виды транспорта и разные виды деятельности внутри одного вида транспорта) представляется недостаточным применения показанного выше подхода. В этом случае, для объективности получаемой расчетной оценки, целесообразно придерживаться

разработанной системы индикаторов качества обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний (рисунок 1).



Рисунок 1 – Интегрированный подход к оценке качества обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний

Методика расчета строится на интегрированной оценке групп показателей, характеризующих уровень обслуживания и эффективность взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев.

Для разработки методики оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев нами предлагается выделить четыре ключевые показателя:

- эффективность исполнения каждым участником транспортного альянса своих кооперационных обязательств в процессе обслуживания конкретного грузовладельца;
- затратноотдача, получаемая транспортными компаниями от кооперации в процессе обслуживания грузовладельцев;

- эффективность стандартизации и унификации бизнес-процессов взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев;

- динамика роста совокупных доходов транспортных компаний от организации обслуживания грузовладельцев с учетом полученных рекламаций.

1. Показатель эффективности кооперационного взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев:

$$IO_1 = \frac{\sum COI_t}{\sum COM_t},$$

где:  $IO_1$  – доля выполнения обязательств транспортной компанией в процессе транспортного обслуживания грузовладельца;

$\sum COI_t$  – выполненный объем конвенционных обязательств, принятых на себя транспортной компанией (руб.).

$\sum COM_t$  – договорной общий объем конвенционных обязательств, принятых на себя транспортной компанией (руб.).

2. Показатель транзакционных издержек, связанных с межфирменной кооперацией участников альянса для организации процесса транспортного обслуживания грузовладельца:

$$IO_2 = \frac{\sum I_i}{\sum ET_i}$$

Где:  $IO_2$  – затратноотдача, получаемая транспортными компаниями от организации обслуживания грузовладельцев;

$\sum I_i$  – суммарные доходы транспортных компаний от организации обслуживания  $i$ -го грузовладельца (руб.);

$\sum ET_i$  – суммарные транзакционные издержки транспортных компаний от организации обслуживания  $i$ -го грузовладельца (руб.).

3. Показатель стандартизации и унификации бизнес-процессов взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев:

$$IO_3 = \frac{\sum BP_S}{\sum BP_{NS}}$$

Где:  $IO_3$  – уровень стандартизации и унификации бизнес-процессов, используемых для организации обслуживания грузовладельцев некоторым множеством транспортных компаний (руб.);

$\sum BP_S$  и  $\sum BP_{NS}$  – соответственно сумма доходов от выполнения стандартизированных/не стандартизированных бизнес-процессов и общей суммы бизнес-процессов у совокупности транспортных компаний, занятых в транспортном обслуживании одних и тех же грузовладельцев (руб.).

4. Показатель динамики роста совокупных доходов транспортных компаний с учетом полученных рекламаций от грузовладельцев:

$$IO_4 = \frac{\sum I_{t+1}}{\sum I_{t0}} * (1 - kr)$$

Где:  $IO_4$  – динамика роста доходов, получаемых транспортными компаниями от организации транспортного обслуживания грузовладельцев;  $\sum I_{t+1}$  и  $\sum I_{t0}$  – суммарные доходы транспортных компаний от организации транспортного обслуживания грузовладельцев в текущем и предыдущем (базисном) периоде (руб.);

$kr$  – коэффициент рекламаций (удельная стоимость полученных рекламаций в общем доходе от обслуживания грузовладельцев, руб.).

Таким образом, предлагается расчет агрегированного показателя:

$$MS (IO) = \sqrt[4]{MS (IO)_1 * MS (IO)_2 * MS (IO)_3 * MS (IO)_4}$$

Где:  $MS (IO)$  – комплексный (агрегированный) показатель, характеризующий текущий уровень соответственно транспортного обслуживания или эффективности взаимодействия транспортных компаний;  $MS(IO)_i$  –  $i$ -й показатель, включенный в оценку уровня соответственно транспортного обслуживания или эффективности взаимодействия транспортных компаний.

Показатели  $IO$  представлены выше, показатели  $MS$  подробно рассмотрены в тексте диссертационной работы.

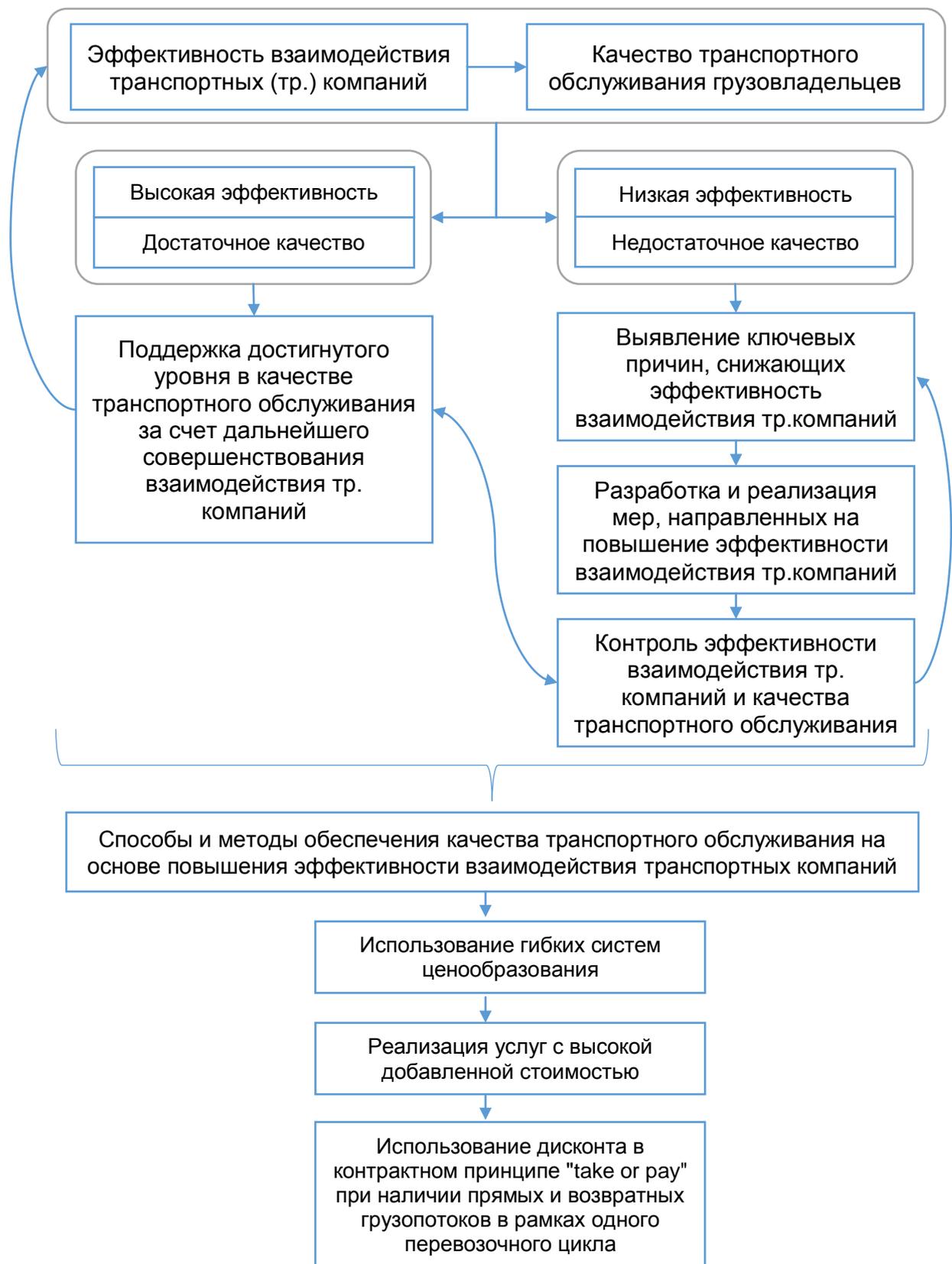


Рисунок 2 – Алгоритм обеспечения качества обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний

Таким образом, используя разработанную систему индикаторов на основе полученных значений комплексных (агрегированных) показателей качества и взаимодействия транспортных компаний в процессе обслуживания грузовладельцев можно более точно оценить качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности обслуживания грузовладельцев для каждого участника альянса.

Последующий этап управления качеством транспортного обслуживания можно представить в виде алгоритма обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе повышения эффективности взаимодействия транспортных компаний (рисунок 2). Данный алгоритм (аналитический блок) способствует выявлению ключевых причин неэффективности и реализации комплекса мер, направленных на устранение этих причин, а также формированию решений, связанных с повышением эффективности взаимодействия транспортных компаний.

## **2. Обоснована система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе стратегического альянса.**

Данная система должна характеризоваться динамичностью и быть в достаточной мере устойчивой к внешним факторам, при этом она должна быть открытой для включения в нее новых субъектов.

В практической плоскости данная система включает в себя использование многомерных и мультиагентных форм взаимодействия транспортных компаний. Для эффективного функционирования такого альянса нужна единая организационная основа (совокупность единообразных для всех кооперирующихся субъектов норм и правил ведения деятельности).



Рисунок 3 – Система взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев

С учетом вышесказанного система взаимодействия транспортных компаний имеет системный интегратор, объединяющий некоторую совокупность ключевых компонентов: инфраструктурный, организационный, экономический и клиентоориентированный компонент (см. рисунок 3).

Данная платформа характеризует координацию сетевого взаимодействия транспортных компаний и консолидацию их коммерческих (и/или некоммерческих) интересов.

Так, один из компонентов - экономический - влияет на формирование общего экономического пространства, в том числе единой модели тарифного ценообразования, создание пропорционального механизма финансовой ответственности интегратора и транспортных компаний. В целях повышения конкурентоспособности экономический компонент предусматривает для участников альянса ликвидацию барьеров свободного передвижения и доступа на транспортные рынки, сдерживание стоимости доставки грузов, сокращение сроков доставки и прочее.

В рамках каждого компонента определяется комплекс решений, обеспечивающих не только должный уровень координации взаимодействия системного интегратора и участников альянса, но и должный уровень качества обслуживания грузовладельцев.

### **3. Предложен методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний и качества транспортного обслуживания грузовладельцев.**

В работе использован минимаксный метод, где каждый компонент, образующий платформу взаимодействия участников транспортного процесса, должен иметь свой ключевой показатель эффективности.

Учитывая, что платформу в системе взаимодействия образуют четыре компонента, оптимально выделить четыре ключевых показателя эффективности с установлением минимума и максимума цели качества

Таблица 1 - Методический подход к оценке эффективности системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев

Компонент	Методика расчета		Целевые значения качества обслуживания	
			Minimum	Maximum
Инфраструктурный компонент: результативность перевозочного процесса	$IFC = \frac{MCA}{MCF}$	<i>MCA</i> и <i>MCF</i> – соответственно допустимая и фактическое время доставки груза «от двери до двери» (сут.)	Не выше нормируемого допустимого значения	В пределах оптимального значения
Клиентоориентированный компонент: поступление рекламаций по качеству обслуживания, полученных от грузовладельцев	$OC = \frac{R}{\sum UM}$	<i>R</i> – сумма рекламаций, полученных от грузовладельцев (руб.) <i>∑UM</i> – суммарная стоимость выполненных заявок по перевозке(руб.)	Не более 10% от общего количества грузовых единиц	Не выше 5% от общего количества грузовых единиц
Экономический компонент: стоимость транспортного обслуживания грузовладельцев	$EC = \frac{\sum ET_{n-1}}{\sum ET_n}$	<i>∑ET<sub>n</sub></i> и <i>∑ET<sub>n-1</sub></i> – суммарные транзакционные издержки текущего и предыдущего периода (руб.)	На уровне согласованного тарифа одной грузовой единицы	Планомерное понижение тарифа на перевозку грузов
Организационный компонент: оптимизация ошибок в документообороте и информационное сопровождение грузов	$INC = \frac{\sum Er}{\sum UM}$	<i>Er</i> – количество нарушений технологии перевозочного процесса обслуживания; <i>∑UM</i> – суммарное количество выполненных заявок по перевозке груза (единицы)	Не более 10% от общего числа грузовладельцев	Не выше 5% от общего числа грузовладельцев

транспортного обслуживания грузовладельцев (см. таблицу 1).

В работе предложены системные меры совершенствования взаимодействия транспортных компаний на примере ПАО «Трансконтейнер» и ГК ДВТГ, для которых в качестве стратегического системного интегратора предлагается реализация клиентоориентированной стратегии развития.

Данная интеграция по результатам расчета может быть охарактеризована как результативная с приращением необходимых положительных эффектов и существенным увеличением уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

Таблица 2 – Сравнительный анализ качества транспортного обслуживания грузовладельцев ПАО «Трансконтейнер» до и после интеграции системы взаимодействия в стратегию развития<sup>1</sup>

Показатель	Ед. изм.	За II п/г 2015 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	21	16	15,5	-10,0
Клиентоориентированный компонент	руб.	0,16	0,1	0,05	-1,2
Экономический компонент	тыс. руб.	1592,6	1350	1313	-6,56
Организационный компонент	ед.	0,15	0,1	0,05	-1
Показатель	Ед. изм.	За I п/г 2016 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	18	21	18,5	1,25
Клиентоориентированный компонент	руб.	0,09	0,1	0,05	0,2
Экономический компонент	тыс. руб.	1700,5	1701	1694	0,08
Организационный компонент	ед.	0,09	0,1	0,05	0,2

Указанное в таблице 2 и 3 отклонение рассчитывается по методикам, представленным в диссертационной работе.

Данный расчет показывает, что в течение второго полугодия 2015 года минимаксное отклонение достигнутого уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» характеризуется отрицательными значениями, превышающими единицу.

<sup>1</sup> Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ПАО «Трансконтейнер»

С точки зрения предложенного выше методического подхода оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний это может рассматриваться как понижение качества обслуживания грузовладельцев. В то время как в первом полугодии 2016 года значения показателей, характеризующих специфику обслуживания грузовладельцев ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», можно рассматривать в контексте роста качества (минимаксное отклонение варьирует от минус единицы до нуля, что соответствует оптимальному уровню качества обслуживания грузовладельцев). Так, на рубеже 2015-2016 гг. отмечается существенный рост значения экономического компонента, что влечет за собой тенденцию к изменению общей ситуации в разрезе качества обслуживания грузовладельцев.

Таким образом, очевидно, что реализация решений, направленных на повышение эффективности взаимодействия в рамках деятельности ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР», характеризуется достижением цели повышения эффективности транспортного обслуживания грузовладельцев.

Таблица 3 - Сравнительный анализ качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ до и после интеграции системы взаимодействия в стратегию развития<sup>2</sup>

Показатель	Ед. изм.	За II п/г 2015 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	17	20	17	1
Клиентоориентированный компонент	руб.	0,12	0,1	0,05	-0,4
Экономический компонент	тыс. руб.	1911,4	1790	1350	-0,28
Организационный компонент	ед.	0,11	0,1	0,05	-0,2
Показатель	Ед. изм.	За I п/г 2016 г			
		фактически	целевой минимум	целевой максимум	откл.
Инфраструктурный компонент	дней	17	20	17	1
Клиентоориентированный компонент	руб.	0,08	0,1	0,05	0,04
Экономический компонент	тыс. руб.	1811,4	1850	1610	0,16
Организационный компонент	ед.	0,09	0,1	0,05	0,2

<sup>2</sup> Составлено и рассчитано автором на основании данных, полученных от ГК ДВТГ

Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ в достаточной мере приемлемые и во втором полугодии 2015 года, и в первом полугодии 2016 года. Но очевидно, что имеет место быть оптимизация и определенное улучшение показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев ГК ДВТГ.

Таким образом, проведена интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ, для каждой из которых предлагается реализация клиентоориентированной стратегии развития в качестве системного интегратора. Такое предложение было сформулировано исходя из возможностей каждой из компаний и идентификации у них наличия потенциала роста и развития. При этом если деятельность ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» может быть оптимизирована за счет краткосрочных и среднесрочных мер, то оптимизация деятельности ГК ДВТГ предполагает среднесрочный и долгосрочный характер решений в организационном и кооперационном контексте.

### **Заключение.**

Дальнейшее развитие научного направления данной диссертационной работы возможно по пути усовершенствования схемы процессов взаимодействия транспортных компаний, расширения круга критериев оценки качества транспортного обслуживания, уточнения их расчетных показателей с целью повышения уровня клиентской лояльности грузовладельцев и удовлетворения их потребности в качественной организации транспортного обслуживания.

### **НАУЧНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ:**

**а) статьи в рецензируемых научных журналах, входящих в перечень ВАК России:**

1. Ступицкая<sup>3</sup>, Е.В. Влияние транспортно-логистических центров на повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Текст] / Е.В. Ступицкая // Экономика железных дорог. – 2011. – №8. – С.34–42.

2. Рогова, Е.В. Обеспечение качества транспортного обслуживания грузовладельцев на основе взаимодействия интермодальных операторов [Текст] / Ю.И. Соколов, Е.В. Рогова // Экономика железных дорог. – 2015. – №9. – С.32–40.

3. Рогова, Е.В. Оценка качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Текст] / Ю.И. Соколов, Е.В. Рогова // Экономика железных дорог. – 2016. – №12. – С.36–43.

4. Рогова, Е.В. Разработка системы эффективного взаимодействия интермодальных операторов в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Текст] / Е.В. Рогова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2017. – №1. – С.170-173.

**б) статьи в других изданиях:**

5. Ступицкая, Е.В. Повышение качества транспортного обслуживания как фактор роста конкурентоспособности отечественных компаний на рынке контейнерных перевозок [Текст] / Ю.И. Соколов, Е.В. Ступицкая // Труды девятой научно-практической конференции «Безопасность движения поездов». – 2008. – С. XII-25 – XII-26.

6. Ступицкая, Е.В. Экономическая эффективность повышения безопасности перевозок ИМО-грузов [Текст] / Е.В. Ступицкая // Труды девятой научно-практической конференции «Безопасность движения поездов». – 2008. – С. XII-27 – XII-28.

7. Ступицкая, Е.В. Проблема взаимодействия и интеграции контейнерных операторов по созданию международных транспортных коридоров [Текст] / Е.В. Ступицкая // Труды юбилейной десятой научно-практической конференции «Безопасность движения поездов». – 2009. – С. XI-50.

---

<sup>3</sup> В 2014 г. автор диссертации сменила фамилию Ступицкая на фамилию Рогова.

8. Рогова, Е.В. Принципы совершенствования бизнес-отношений мультимодальных операторов в целях повышения качества транспортного обслуживания. [Текст] / Е.В. Рогова // Сборник «Современные проблемы управления экономикой транспортного комплекса России: конкурентоспособность, инновации и экономический суверенитет Международная научно-практическая конференция, посвящается 85-летию института экономики и финансов МИИТа. Московский государственный университет путей сообщения, Институт экономики и финансов». – 2015. – С.32-40.

9. Рогова, Е.В. Снижение барьеров вхождения в кооперационный агломерат для новых операторов с учетом обеспечения экономической безопасности [Текст] / Е.В. Рогова // Труды Международной научно-практической конференции «Вклад транспорта в национальную экономическую безопасность». – 2016. – С.207-209.

10. Рогова, Е.В. Методика оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев интермодальными операторами [Текст] / Е.В. Рогова // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте: сборник трудов по результатам Международной научно-практической конференции. – 2017. – С.269-280.

РОГОВА ЕЛЕНА ВАЛЕРЬЕВНА

**МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика,  
организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами –  
транспорт)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

---

Подписано в печать	Заказ №	Формат	Тираж
Усл.-печ.л. –		60x90/16	80экз.

---

УПЦ ГИ МГУПС (МИИТ), 127994, Москва, ул. Образцова, д. 9, стр. 9