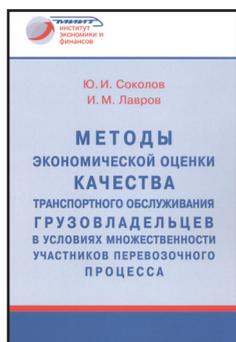




# Качество – стимул лучший, чем снижение цены



**Quality is a Better Incentive than Price Reduction**  
(текст рецензии на англ.яз. – English text of the review – p. 291)

**Соколов Ю. И., Лавров И. М. Методы экономической оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев в условиях множественности участников перевозочного процесса. – М.: Золотое сечение, 2015. – 168 с.**

**В монографии представлен комплекс методов экономической оценки и управления качеством транспортного обслуживания грузовладельцев. Показаны условия и состояние рынка железнодорожных перевозок, специфика конкуренции при наличии множественности участников процесса и собственников подвижного состава.**

*Ключевые слова:* экономика, транспорт, перевозочный процесс, грузовладельцы, качество обслуживания, управление качеством, методы оценки.

**З**начение качества транспортного обслуживания грузовладельцев в современных условиях можно охарактеризовать на двух уровнях.

Первый – общеэкономический. Наличие рынка и конкуренции требует от производителей реализации мероприятий по стимулированию сбыта своей продукции, формированию конкурентных преимуществ, позволяющих крепче привязать к себе клиента и тем самым гарантировать свое успешное рыночное функционирование и развитие.

Методы, которыми осуществляется стимулирование сбыта, можно разделить на ценовые и неценовые. С первыми все очевидно – чем ниже у нас цена, чем больше скидка, тем охотнее будет идти к нам клиент. Однако ценовое преимущество не является сегодня достаточно надежным: повысилась цена накупаемые нами ресурсы, увеличился тариф на электроэнергию – и ценовое преимущество может быть утрачено. Что касается неценовых методов стимулирования сбыта, то к ним, как правило, в первую очередь относят выставки, ярмарки, презентации и т.п. Но это все разовые мероприятия, они дают свой эффект, но он непродолжителен, а сами мероприятия довольно дороги. Важнейшим же, на наш взгляд, методом стимулирования сбыта является повышение качества продукции, доведение свойств товаров и услуг до уровня, полностью соответствующего пожеланиям клиентов. В этом случае формируются стойкие потребительские предпочтения, находящиеся в слабой зависимости от цены. Это означает, что если наша продукция полностью устраивает клиента, то он не откажется от ее потребления даже в случае ее некоторого подорожания (например, при росте цен на потребляемые ресурсы).

Второй уровень – отраслевой. Дело в том, что железнодорожный транспорт перевозит продукцию практически всех

отраслей материального производства, причем в значительных объемах. Поэтому недостаточно высокое качество транспортного обслуживания грузовладельцев оборачивается колоссальными потерями в экономике. Это и физические потери в пути следования товаров (просыпание сквозь щели кузова, выветривание, хищения и др.), на производство или добычу которых уже потрачены немалые деньги. Это и замедление оборота капитала предприятий из-за недостаточных скоростей движения, простоев вследствие несоблюдения сроков действий участников перевозочного процесса и других причин. Это и уничтожение грузов при авариях или крушениях поездов.

При повышении же качества транспортного обслуживания, наоборот, формируется значительный эффект как на транспорте, так и за его пределами. Внетранспортный эффект получают грузовладельцы (снижение потерь, ускорение доставки и т.п.), бюджеты (рост налоговых поступлений) и другие субъекты. Транспортные компании получают эффект от привлечения дополнительных объемов перевозок, реализации транспортных услуг повышенного качества по более высокой цене и т.п.

Таким образом, повышение качества транспортного обслуживания, как научная и практическая проблема, имеет большое значение для отечественной экономики.

Научная проблема повышения качества транспортного обслуживания была поставлена отечественными учеными довольно давно. В качестве пионерных работ в этой области стоит упомянуть труды Т.С. Хачатурова и И.В. Белова, вышедшие в свет в 1957 году. Обе публикации были посвящены ускорению доставки грузов и повышению скоростей движения на железных дорогах.

Не вдаваясь в подробный экскурс относительно истории развития научного направления, касающегося управления качеством на транспорте, отметим, что в 1970-1980-е годы появились капитальные труды М.Ф. Трихункова, В.Г. Галабурды, А.Д. Шишкова (МИИТ), А.В. Комарова (ИКТП), В.К. Бешкетова (НИИЖТ), В.Л. Белозерова (ЛИИЖТ) и других ученых. Ими была сформулирована экономическая теория качества перевозочного процесса с опорой на технологию транспортного производства и выходом на показатели экономической эффективности.

С 1990-х после перехода страны к рыночной экономике роль качества продукции существенно возросла. Все большее развитие стала получать система показателей качества транспортного обслуживания,

ориентированная в первую очередь на интересы клиента.

В частности, особое значение приобрела оценка влияния качества на спрос в перевозках со стороны грузовладельцев. Ведь инвестируя средства в повышение качества, транспортная компания должна иметь инструменты для прогнозирования реакции клиента, величины дополнительного спроса, который будет предъявлен. Это самым непосредственным образом влияет на показатели окупаемости средств, вложенных в повышение качества. Советская транспортная наука оценивала эффективность повышения качества прежде всего на основе сопоставления величин расходов железнодорожного транспорта до и после роста соответствующих новому уровню показателей. В рыночных условиях такой подход нельзя назвать объективным, он не учитывает изменение доходов транспортной компании (иными словами – реакцию клиента на изменение качества).

Еще одна проблема, которую поставила практика – разделение функций оператора грузовых вагонов, перевозчика и владельца инфраструктуры. Ранее существовали две взаимодействующие стороны перевозочного процесса – железная дорога и грузовладелец. При невыполнении заданного уровня качества железная дорога компенсировала ущерб грузовладельца.

Теперь нужна нормативная база, создающая основу взаимодействия участников перевозочного процесса в новом формате. Для этого необходимо четко определить возможности влияния оператора, перевозчика и владельца инфраструктуры на обеспечение качества в различных его проявлениях.

Другая актуальная проблема – оценка внешних эффектов от повышения качества. Если раньше существовало четкое деление на транспортный и внутранспортный эффект, то теперь возникло «промежуточное» звено, когда один из участников перевозочного процесса вложил средства в повышение качества (например, владелец инфраструктуры построил второй путь и ликвидировал «узкое место», что привело к росту грузопотока), а эффект будет разделен между всеми тремя участниками перевозки. Для такого факта пока даже нет устоявшегося термина, а нужно еще уметь вычислить получаемую выгоду и учесть ее для каждого из взаимодействующих участников процесса.

Существенный вклад в понимание обозначенных проблем вносит рецензируемая монография.

Авторами детально исследован рынок грузовых перевозок, отмечено, что он нахо-





дится пока в состоянии активной трансформации: продолжают структурные преобразования на железнодорожном транспорте, строятся магистральные трубопроводы и автодороги, растет сфера использования автомобильного транспорта.

Сформулированные авторами проблемы, характерные для рынка перевозок (наличие территориальных и структурных диспропорций в развитии железнодорожного транспорта, недостаточный уровень качества и доступности транспортных услуг и др.), подводят читателя к осознанию актуальности задач управления качеством на транспорте, чему посвящены вторая и последующие главы монографии.

Во второй главе авторами систематизирована и упорядочена экономическая теория качества транспортного обслуживания, представлена система показателей качества, сформулированы недостатки, типичные, по мнению авторов, для существующих систем управления качеством на транспорте.

Впрочем, первая и вторая главы монографии, насыщенные значительным цифровым и теоретическим материалом, а также многочисленными ссылками на работы предшественников, несут скорее вводный характер. Наиболее интересный материал, с нашей точки зрения, начинается с третьей главы. Здесь приводится анализ динамики уровня качества транспортного обслуживания по широкой номенклатуре показателей, полученных в рамках проекта «Индекс качества», анализируемого журналом «РЖД»-Партнер» и газетой «Гудок» с участием научного сообщества, включая и авторов рецензируемой книги.

Далее демонстрируется своего рода «селекция» показателей качества транспортного обслуживания. Представленная методика комплексной оценки на основе анкетирования грузовладельцев удачно дополняет уже существующие методики, ориентированные на железнодорожную статистическую отчетность.

Представляет интерес и требует особого внимания закономерность, полученная авторами расчетным путем — отрицательная зависимость между значениями показателей качества и их значимостью для клиентов (чем ниже уровень показателя, тем важнее он для потребителя).

В четвертой главе ставится очень актуальный вопрос об обеспечении качества

транспортного обслуживания в условиях разделения функций оператора подвижного состава, перевозчика и владельца железнодорожной инфраструктуры. Авторы на основе системного анализа и моделирования экономических процессов на транспорте пришли к выводу о ведущей роли владельца инфраструктуры в обеспечении качества перевозок.

Еще один не менее востребованный вопрос, раскрытый авторами в пятой главе, это зависимость спроса на перевозки от уровня качества предоставляемых транспортных услуг и удовлетворенности клиентов уровнем железнодорожных тарифов. Авторами предложена методика оценки эластичности спроса на перевозки с его проекцией на качество транспортного обслуживания. Вопрос неоднократно ставился учеными отрасли, но оставался нерешенным из-за сложности расчетов и недостатка исходных данных. На этот раз попытка удалась.

Представляют интерес и выполненное авторами сравнение влияния на спрос ценового и неценового фактора, и сделанное ими заключение о том, что в текущих условиях повышение качества вдвое интенсивнее стимулирует спрос, чем аналогичное (в процентном отношении) снижение цены.

Завершает монографию методика оценки экономической эффективности повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев. Введение в методику показателя неценовой эластичности спроса позволило в отличие от традиционного подхода, основанного на экономии расходов, предложить новый оригинальный подход, ориентирующий на прогнозирование доходов транспортной компании при повышении качества.

Таким образом, анализ монографии Ю. И. Соколова и И. М. Лаврова дает основание сделать вывод о том, что данное издание является достойным продолжением и развитием исследований экономической школы МИИТ, содержит целый ряд оригинальных научных положений, воплощенных в методики и апробированных на реальных данных.

**Пётр КУРЕНКОВ,**  
доктор экономических наук, профессор  
Московского государственного  
университета путей сообщения (МИИТ),  
Москва, Россия ●

Координаты автора: Куренков П. В. – petrkurenkov@mail.ru.

Статья поступила в редакцию 1.06.2015, принята к публикации 26.06.2015.