

ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

УДК 339.629.656

Д.Р. Абдюшева

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация. В статье приведены данные применения цифровых технологий в области логистики, перечислены системы специально подобранных программных обеспечений для поднятия производительности управления и точности поставок. Кратко изложены две платформы, которые широко используются в транспортно-экспедиционном обслуживании, а именно: система управления временными интервалами поставок и веб-платформа для автотранспортной логистики. Подведен итог для обеспечения бесперебойных процессов деятельности компаний.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционное обслуживание, инновации, система качества инновационного развития, цифровые технологии.

Dinara Abdyusheva

QUALITY SYSTEM OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF TRANSPORTATION & FORWARDING SERVICES

Annotation. The article presents data application of digital technologies in the field of logistics, the system lists the specially selected softwares to raise management efficiency and delivery accuracy. Briefly stated the two platforms, which are widely used in the transport and forwarding services, namely the management system and the time intervals supplies web-based platform for the automotive logistics. Summed up to ensure uninterrupted processes of companies.

Keywords: forwarding service, innovation, quality system development of innovative digital technology.

Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО) в современной России представляет собой совокупность сложных взаимодействий, образующихся в процессе движения товарно-материальных ценностей между разноплановыми и разноуровневыми элементами системы, находящимися на значительном удалении друг от друга и нередко функционирующими в принципиально отличающихся условиях. Сложившаяся ситуация оказывает влияние на перечень задач, стоящих перед системой ТЭО, а значит и на понимание самого термина «транспортно-экспедиционное обслуживание» [2].

Транспортно-экспедиционное обслуживание – это деятельность в области перевозок, охватывающая весь комплекс операций, и услуг по доставке товара от производителя продукции к потребителю, а также координацию действий различных участников процесса движения товарно-материальных ценностей в цепочке создания ценности для клиента. Подобная трактовка позволит представить транспортно-экспедиционное обслуживание в более широком смысле [5]. Для рациональной организации перевозки с учетом «цена-качество» повсеместно используют услуги экспедиторских компаний. В настоящее время в России работает большое количество экспедиторов, в том числе и представительств всемирно известных компаний [3].

С дальнейшим развитием рыночных отношений и конкуренции компаниям все чаще приходится задумываться о путях повышения конкурентоспособности предприятия. Современные условия требуют не только предоставления клиенту услуги по оптимальной цене, но и высокий уровень качества продукции, что делает ее более привлекательной для потребителя [6].

Инновация, нововведение (англ. innovation) – это внедренное новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком. Является конечным результатом интеллектуальной деятельности человека, его фантазии, творческого процесса, открытий, изобретений и рационализации [1].

Система качества инновационного развития транспортно-экспедиционного обслуживания – это одно из средств достижения целей предприятия, отличающееся от других средств своей новизной, прежде всего для данной компании и, возможно, для отрасли, рынка, потребителей. Система качества инновационного развития подчинена общей стратегии предприятия. Она задает цели инновационной деятельности, выбор средств их достижения и источники привлечения этих средств.

В системе транспортно-экспедиционного обслуживания (ТЭО) можно выделить несколько достаточно больших групп элементов: объекты (инфраструктурный комплекс – в нашем случае материальные объекты, обеспечивающие работу всей системы ТЭО: склады и терминальные комплексы, подвижной состав, дороги и дорожные объекты, различные здания и сооружения и т.д.), субъекты (участники процесса ТЭО, в том числе множество компаний и фирм, государственных органов, общественных организаций и в целом населения различных стран), и, наконец, взаимоотношения между ними (сам комплекс транспортно-экспедиционных услуг, а также взаимодействия и взаимоотношения с ним связанные). Основанием подобного разделения может служить понимание любой системы как совокупности множества элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, образующих определенную целостность, единство.

В рамках данного подхода можно сделать ряд выводов.

1. Законодательная база ТЭО в РФ в основном представлена несколькими главами ГК РФ, Федеральным законом о транспортно-экспедиционном обслуживании, а также уставами отдельных видов транспорта [8].

2. Отсутствуют стандарты и единые подходы к классификации услуг экспедиторов, не говоря уже о лицензировании, что в конечном итоге сказывается на экономике страны в целом.

3. Складские площади России все еще не имеют оптимальной структуры. При наличии положительных тенденций, например, как строительство новых складских комплексов, модернизация существующих, данная область все еще характеризуется достаточно большим количеством проблем: несоответствием имеющейся структуры складов требуемой, существенной диспропорцией распределения складов по территории России, отсутствием адаптивных программных продуктов и т.д. Все это происходит на фоне возрастающей потребности не просто в складских комплексах, а в полномасштабных терминалах, которые могли бы взять на себя функцию товарораспределения и грузообработки, став связующим звеном между различными видами транспорта. Обычно они располагаются в ключевых точках транспортной сети, объединяя в единое целое сети автомобильных и железных дорог, водные и воздушные маршруты. В настоящий момент времени в России в подобном качестве чаще выступают морские и речные порты, аэропорты, железнодорожные терминалы. При этом чаще всего, они объединяют лишь по два вида транспорта, в то время как для Европы характерны терминалы, объединяющие три и более вида транспорта.

4. Подвижной состав страны также требует пристального внимания. На ряду с общим для всех видов транспорта и созвучными уже отмеченным проблемам складского комплекса несоответствием имеющейся структуры парка подвижного состава требуемой и его изношенности, имеются и достаточно специфические для каждого вида транспорта моменты. Так для железнодорожного под-

вижного состава можно отметить ряд положительных моментов: появление инновационных грузовых вагонов (с увеличенной нагрузкой на ось), производство новых локомотивов, развитие ускоренного контейнерного сообщения и тяжеловесного движения. На автомобильном транспорте в качестве положительных тенденций можно отметить переход на транспортные средства, отвечающие более высоким экологическим требованиям, и некоторое обновление парка подвижного состава, однако до европейских показателей нам все еще далеко. К тому же большое количество зарубежных автопроизводителей не планируют в ближайшие годы выход на российский рынок с новыми современными моделями транспортных средств.

Для субъектов рынка транспортно-экспедиционного обслуживания можно отметить, что более 50 % компаний, представленных на нем, – это микрокомпании. Имея весьма ограниченную базу данных по перевозчикам и еще более скромный опыт организации перевозок, они не могут охватить для анализа весь объем различных вариантов доставки грузов, что не всегда позволяет им выбрать наиболее оптимальный вариант транспортировки. При этом если они не могут сами оказать услугу, то привлекают других экспедиторов, создавая многоуровневые посреднические цепочки, которые увеличивают стоимость доставки груза для клиентов и усложняют процесс учета доходов различных компаний-экспедиторов. Таким образом, сложившаяся система на уровне мелких транспортно-экспедиционных компаний действует на принципах сетевого маркетинга, но вместо привлечения новых игроков «из вне» происходит отделение их от уже существующих фирм. Все это приводит к некому «броуновскому движению» клиентов и экспедиторов в пределах рынка. Что само собой не способствует его стабильности и прозрачности. При этом стандарты деятельности существуют лишь на уровне компаний, причем чаще всего крупных, которых не так много. Поэтому основной задачей на текущем этапе должна стать организация, упорядочивание деятельности субъектов транспортно-экспедиционного рынка.

В логистической области цифровые технологии не остались без внимания. Не малая часть логистических процессов скорее всего станет полуавтоматической и ИТ-решения для логистики станут незаменимым атрибутом для ежедневной деятельности всех компаний, имеющих отношения к сфере логистики. Большое внимание было уделено дронам. Так, дроны для логистики стали сенсацией 2015 г. Предвидится, что к 2017 г. 20 % логистических компаний [4] найдут применение дронов для мониторинга, поиска и управления логистическими операциями. Но при всей положительности роботизированных систем, в частности, при доставке небольших ценных и остро необходимых грузов, невозможно отказаться от человеческого присутствия в процессах деятельности компании.

Для успешной реализации любых новых и действующих проектов необходимо сформировать, или откорректировать имеющуюся систему контроля качества. Поднять производительность управления и точность поставок без использования специально подобранного программного обеспечения не предоставляется возможным. Остается сделать правильный выбор программного продукта, что может стать непростой задачей для компании [7].

Важная роль уделена информационным технологиям (ИТ) в современной логистике и управлении цепями поставок. Несомненно, достижения в сфере информационных технологий и информационного обмена в предстоящие годы по-прежнему будут приводить к серьезным переменам в логистике и управлении цепями поставок. Например, продолжится наращивание возможностей специализированных пакетов прикладных компьютерных программ, таких как системы управления товарными складами (WMS). В числе новых возможностей этих программ появятся планирование труда, компенсация и производство. Одновременно некоторые из самых известных провайдеров систем планирования ресурсов предприятия (ERP) будут предлагать свои специализированные пакеты прикладных компьютерных программ, в том числе и для нужд WMS, хотя их эффективность, наверное, окажется ниже эффективности лучших «фирменных» пакетов WMS.

Двумя тенденциями в сфере информационных технологий, которые в течение первых десяти лет XXI в., по всей видимости, окажут важное влияние на логистику и управление цепями поставок, станут повсеместное применение систем распознавания речи и систем беспроводной связи. Потенциальные возможности систем распознавания речи поистине огромны. Это утверждение в полной мере относится к применению систем распознавания речи в складских операциях, и особенно применительно к подбору и комплектации заказов. Например, с помощью беспроводной технологии можно передавать и регистрировать заказы, распечатывать счет-фактуры, обнаруживать местоположение продуктов, предназначенных для отгрузки, и автоматически пополнять товарно-материальные запасы на складах. Беспроводную технологию можно также использовать при составлении графиков погрузочно-разгрузочных операций и для отслеживания перемещений транспортных средств.

Вряд ли кто-нибудь сомневается в том, что и в будущем Интернет продолжит существенно влиять на логистику и управление цепями поставок. Например, электронная почта быстро становится вполне приемлемым, а по сути предпочтительным, методом общения всех участников цепи поставок. Уже сейчас ее используют практически повсеместно. Некоторые эксперты даже считают, что в любой момент времени от 40 % до 60 % интеллектуальной собственности компании хранится по различным адресам электронной почты. Поэтому так называемая «месть обиженных сотрудников» – полное удаление содержимого входящих почтовых ящиков электронной почты – может иметь поистине катастрофические последствия для компаний в случае разрушения связей с клиентами и/или удаления их заказов.

Следует сказать, что многие компании еще только ищут способы использования Интернета для более эффективного и результативного управления цепями поставок. Этот процесс, по-видимому, ускорится после того, как компании начнут уделять больше внимания непосредственно результатам использования информационных технологий, хотя сейчас их больше интересует технология как таковая. Некоторые эксперты полагают, что в настоящее время все еще остаются неиспользованными многие возможности, связанные с заменой в цепях поставок товарно-материальных запасов на информацию, – очень важное обстоятельство, если учесть, что Интернет обеспечивает практически бесплатный (или в крайнем случае очень дешевый) доступ к соответствующей информации. Имея это в виду, компании мирового класса, такие как Wal-Mart и General Electric, используют его для развития сети так называемых частных торговых бирж (РТХ) призванных координировать поток информации, охватывающий всех участников цепи поставок.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что правильно подобранный программный продукт обеспечит бесперебойный процесс в деятельности компании, автомобили не будут задерживаться в пути и прибывать вовремя, тем самым клиент, получивший полноценную и удовлетворяющую услугу, останется довольным.

Библиографический список

1. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://ru.wikipedia.org/wiki/Инновация> (дата обращения : 14.03.2017).
2. Горин, В. С. Анализ и принципы логистического обслуживания бизнеса и населения / В. С. Горин, А. А. Степанов // ЭТАП : экономическая теория, анализ, практика. – 2009. – № 1. – С. 82–96.
3. Горин, В. С. Что такое клиентоориентированная стратегия на рынке автотранспортных услуг, и для чего нужен портрет потенциального потребителя? / В. С. Горин, А. А. Степанов, М. А. Фадеев // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2007. – № 11. – С. 5–10.
4. Дудко, М. Тренды в логистике в 2016 году [Электронный ресурс] / М. Дудко. – Режим доступа : <http://logist.ru/articles/trendy-v-logistike-v-2016-godu> (дата обращения : 26.01.2016).
5. Курская, Т. Н. Анализ транспортно-экспедиционного обслуживания в современной России / Т. Н. Курская / Материалы 20-й Международной научно-практической конференции // Актуальные проблемы. – 2015. – № 2. – С. 182–185.

6. Петракова, А. В. Управление качеством продукции ТЭО / А. В. Петракова / Материалы 22-й всероссийской студенческой конференции // Проблемы управления. – 2014. – № 2. – С. 254–257.
7. Степанов, А. А. Развитие рынка транспортно-экспедиционного обслуживания в России / А. А. Степанов // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2006. – № 15. – С. 142–147.
8. Федеральный закон от 30.05.2003 г. № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (дата обращения : 10.03.2017).