

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ
СООБЩЕНИЯ»**

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

**А.Н. КОЖЕВНИКОВА
Е.С. КРУПНОВА**

**КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Часть 6

Система фирменного транспортного обслуживания

Учебное пособие

МОСКВА – 2015

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ
СООБЩЕНИЯ»

Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

А.Н. КОЖЕВНИКОВА
Е.С. КРУПНОВА

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Часть 6

Система фирменного транспортного обслуживания

Рекомендовано редакционно-издательским
Советом университета в качестве учебного пособия
для студентов направления «Торговое дело» профилей «Коммерция»,
«Коммерческая логистика»

Москва – 2015

УДК 656.2

К 58

Кожевникова А.Н., Крупнова Е.С. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 6. Система фирменного транспортного обслуживания: Учебное пособие. – М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 122 с.

Учебное пособие предназначено для углубленного изучения отдельных разделов дисциплины по дисциплине «Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения» для студентов бакалавриата направления «Торговое дело» профиля «Коммерция», «Коммерческая логистика», направлений «Экономика», «Менеджмент».

В учебном пособии представлены методы планирования и прогнозирования спроса на перевозки грузов, роль маркетинга в системе фирменного транспортного обслуживания, планирование численности агентов ФТО, оплата труда сотрудников СФТО.

Материалы данного издания могут быть использованы при подготовке дипломных, курсовых работ и рефератов, связанных с особенностями функционирования транспортных компаний на транспортном рынке.

Рецензенты:

Зам. генерального директора АО «Институт проблем транспорта и логистики» по науке, д.э.н., профессор А.П. Кузнецов.

Доцент кафедры «Финансы и кредит» МИИТа, д.э.н., доцент А.В. Резер.

© МГУПС (МИИТ), 2015

Содержание

Введение	5
1. МАРКЕТИНГ В СИСТЕМЕ ФИРМЕННОГО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
1.1 Сущность, функции, задачи и понятия маркетинга на транспорте	6
1.2. Исследования транспортного рынка	10
1.3. Сегментирование транспортного рынка	19
1. 4. Структура функционального процесса МАРКЕТИНГ в системе СФТО	30
1. 5. Маркетинговые исследования и отчетность в СФТО.	32
1.6. Рекламно-информационная деятельность в СФТО.....	46
2. ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ СПРОСА НА ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗОВ В СФТО	50
2.1 Планирование спроса на перевозки грузов	50
2.2 Прогнозирование спроса на перевозки грузов	58
2.3 Методика долгосрочного и среднесрочного прогнозирования объемов погрузки грузов на сети железных дорог	65
2.4 Методика среднесрочного прогнозирования грузооборота на сети железных дорог	69
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В СФТО. СИСТЕМЫ И ФОРМЫ ОПЛАТЫ ТРУДА СОТРУДНИКОВ СФТО	75
3.1. Система оплаты труда и планирование труда в СФТО.....	75
3.2 Формирование штатного расписания территориального центра фирменного транспортного обслуживания	84
3.3 Системы и формы оплаты труда, квалификационные характеристики с разрядами оплаты труда по ЕТС должностей руководителей, специалистов и служащих АФТО	89
3.4. Технология работы и организация труда агентов АФТО. Определение численности агентов АФТО.....	97
Заключение	106
Литература.....	108
Приложение 1. Нормативы времени на выполнение операций агентами ФТО	110

Введение

В последние годы наблюдается снижение объемов перевозок железнодорожным транспортом и отток пользователей услугами на другие виды транспорта, что вызвано различными причинами, среди которых необходимо выделить уровень тарифов на услуги, скорость доставки, сохранность грузов, а также уровень сервиса и качества транспортного обслуживания.

Особенно эта проблема очевидна при анализе динамики изменения объемов перевозимых грузов за последние годы, поскольку железнодорожный транспорт продолжает терять высокодоходные грузы, в том числе грузы с высокодоходной ставкой. ОАО «РЖД» теряет такие высокодоходные грузы как нефть и нефтепродукты, которые переключаются на трубопроводный транспорт, а контейнеры, стройматериалы, лес и другие на автомобильный транспорт.

Автотранспорт все более активно начинает принимать участие в доставке на дальние расстояния мелких партий высокодоходных и скоропортящихся грузов, и конкурентное давление со стороны автомобильного транспорта на железнодорожный усиливается.

К 2030 г. ОАО «РЖД» планирует усилить позиции в транспортно-логистическом сегменте, предоставлять услугу перевозок «от двери до двери» (в настоящее время это конкурентное преимущество автоперевозчиков), следует из стратегии РЖД. «Чем больше растет тариф РЖД, тем больше компания как перевозчик становится неконкурентоспособной. Например, с 2011 г. стоимость железнодорожной перевозки выросла на 22%, а автоперевозки - снизилась на 7-8%», - отмечает гендиректора агентства «Infoline-аналитика» Михаила Бурмистрова. Также специалисты отмечают, что ежегодное снижение объемов погрузки грузов, в том числе и высокодоходных, от 5 до 20%.

В связи с таким положением ОАО «РЖД» необходимо ЦФТО и его структурным подразделениям в целях привлечения клиентов и притоку высокодоходных грузов на железнодорожный транспорт более активно проводить политику клиентоориентированного подхода к обслуживанию клиентов, проводить маркетинговые исследования, мониторинг спроса на свои услуги, создавать условия для доставки грузов «от двери до двери», совершенствовать организацию грузовой работы на складах временного хранения, взаимодействие со смежниками в зоне таможенного контроля.

1. МАРКЕТИНГ В СИСТЕМЕ ФИРМЕННОГО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Сущность, функции, задачи и понятия маркетинга на транспорте

Маркетинг компании, предприятия представляет собой комплексную систему организации производства и сбыта продукции, ориентированную на более полное удовлетворение постоянно меняющегося спроса на товары и услуги и получение на этой основе устойчивой прибыли и конкурентных преимуществ.

Железнодорожный транспорт в России помимо своих целевых задач выполняет и государственные:

как общественный перевозчик → максимальное удовлетворение потребности общества в перевозках;

как элемент инфраструктуры экономики → обеспечение сдерживания темпов инфляции, стабильное состояние в экономике (за счет фиксирования уровня тарифов и проведения гибкой ценовой политики);

как хозяйственный субъект → стремление к получению максимальной прибыли от перевозок.

Показателями работы железнодорожного транспорта на государственном и отраслевом уровне соответственно являются транспортная составляющая в структуре валового национального продукта и рентабельность.

Маркетинг на железнодорожном транспорте можно определить как комплексную систему организации перевозочного процесса и выполнения перевозок, ориентированных на более полное удовлетворение постоянно меняющегося спроса на транспортные услуги и повышение рентабельности отрасли при оптимизации грузопотоков и транспортной составляющей в структуре валового национального продукта [5].

Транспортный маркетинг представляет собой систему организации и управления производственно-сбытовой деятельностью транспортных, экспедиторских и операторских компаний и фирм по оказанию транспортных услуг пользователям транспорта на основе комплексного изучения транспортного рынка и спроса потребителей на транспортную продукцию в целях создания наилучших условий ее реализации [6].

Основными понятиями транспортного маркетинга являются транспортный рынок, пользователи транспорта, транспортная услуга, транспортно-экономический баланс, спрос и предложение на транспорте, транспортный тариф, конкуренция и конкурентоспособность на транспорте, транспортная экспедиция или посредники, комплекс маркетинга и управление маркетингом на транспорте [6, 7].

Транспортный рынок - это полигон транспортных коммуникаций, на которых действует совокупность транспортных предприятий одного или нескольких видов транспорта, оказывающих (реализующих) транспортные услуги пользователям транспорта на определенной территории, исходя из своих технико-экономических особенностей, возможностей и запросов потребителей.

Транспортный рынок можно также определить как систему экономических, технологических и других связей, во-первых, между транспортом и его пользователями (клиентурой), а, во-вторых, между видами транспорта и транспортными предприятиями. Основной формой связей первого типа является купля - продажа транспортных услуг, а второго - взаимодействие и конкуренция.

Конкуренция на транспорте представляет собой процесс состязательности или соперничества между транспортными компаниями и организациями за объемы перевозок на основе сопоставления отличительных характеристик транспортных услуг по объему, качеству и стоимости транспортного обслуживания клиентуры в пределах одного или нескольких видов транспорта и способов сообщения.

Конкуренентоспособность транспортной услуги - это ее способность отвечать на требования конкурентного транспортного рынка в данный момент времени или превосходить по потребительским свойствам транспортные услуги конкурентов.

Конкуренентоспособность транспортной продукции - способность выдержать конкуренцию товаров-заменителей работ, услуг, с точки зрения завоевания той доли рынка, которая обеспечивает благоприятную реализацию транспортной продукции и необходимый рост доходов транспортного предприятия, при этом под транспортной продукцией понимается не только перевозка как процесс, но и сопутствующие работы и услуги, оказываемые транспортными организациями.

Конкуренентоспособность транспортного предприятия - способность удовлетворять платежеспособный спрос клиентов в перевозках определенного объема и качества, что позволяет занять ведущее место на рынке транспортных услуг и получить максимально полезный эффект.

Маркетинговые посредники на транспорте - это фирмы и компании, помогающие транспортному предприятию в продвижении, формировании спроса, сбыта и распространения его продукции среди потребителей, включая экспедиторов, операторов и другие структуры.

Транспортная экспедиция - это совокупность посреднических организаций между транспортом и его пользователями, осуществляющих формирование спроса на транспортные услуги, платежно-финансовые и информационные услуги, завоз-вывоз грузов, погрузочно-разгрузочные, складские и другие сопутствующие перевозке операции.

Комплекс маркетинга транспортного предприятия - это набор мероприятий

по изучению спроса, его удовлетворению и стимулированию потребителей транспортных услуг, включая рекламу, скидки, льготы, улучшение качества обслуживания клиентуры, вызывающих у них желание обращаться к услугам данного транспортного предприятия (вида транспорта) неоднократно.

Параметры комплекса маркетинга – товар или услуга (продукция транспорта), методы его распространения, стимулирование и цена товара или услуги.

План маркетинга – документ, разрабатываемый на основании стратегии маркетинга, описывающий:

1. какой комплекс маркетинга предлагается, какому целевому рынку и за какой период времени;
2. какие ресурсы компании (расходы) потребуются для выполнения стратегии с разбивкой по расчетным периодам;
3. каких результатов должна достигнуть компания (объем продаж, выручка и прибыль по месяцам);
4. мероприятия по контролю.

Программа маркетинга транспортной компании – совокупность планов маркетинга транспортной компании, разработанных для разных групп оказываемых услуг, групп клиентов или нескольких целевых рынков.

Управление маркетингом на транспорте является составной частью комплекса транспортного маркетинга и представляет собой систему сбора и анализа информации, мониторинга исследования транспортного рынка, планирование перевозок и работы транспортных предприятий, управление спросом и продвижение транспортных услуг на рынке в целях обеспечения максимального эффекта при минимальных затратах.

Задачи маркетинга на железнодорожном транспорте [5]:

- анализ транспортной составляющей в конечной цене продукции;
- оценка реальных объемов перевозок по направлениям, грузам в зависимости от уровня платежеспособности, качества продукции и набора услуг;
- выявление неудовлетворенного спроса по сегментам транспортного рынка и разработка комплекса мероприятий по его освоению;
- определение условий по изменению (увеличению, удержанию) объемов перевозок в существующих корреспонденциях;
- созданию новых транспортно-экономических связей;
- управлению грузопотоками по сегментам рынка (привлечению, передаче грузов на другие виды транспорта);
- формирование схем и прогрессивных технологий перевозок в смешанном сообщении;
- развитие партнерских отношений с клиентурой на основе согласованной тарифной и ценовой политики и других взаимовыгодных условиях;

разработка достоверных прогнозов перевозок и условий функционирования железных дорог, повышение на их основе качества текущего и стратегического планирования;

оценка использования производственного потенциала и определение стратегии и тактики развития железнодорожного транспорта.

Основные *функций маркетинга*:

- комплексное изучение рынка, запросов и нужд потребителей, определение емкости рынка;

- анализ собственных ресурсов, окружающей среды и возможностей конкурентов;

- сегментирование рынка и выбор целевых сегментов рынка;

- планирование производства ассортимента товаров и услуг;

- разработка маркетинговой стратегии (программы) предприятия;

- изучение конкурентоспособности товаров и услуг и разработка товарной политики;

- анализ издержек и разработка ценовой политики;

- обоснование безубыточности, целевой прибыли и формирование бюджета организации;

- определение и реализация эффективных способов продвижения товаров и услуг на рынок;

- разработка сбытовой (дистрибьютерной) политики предприятия;

- разработка коммуникационной политики, включая рекламную деятельность, систему средств стимулирования и преференций (льгот);

- формирование новых или совершенствование действующих структур маркетинговых служб;

- управление маркетингом, мониторинг, контроль и оценка его эффективности.

В общем виде кратко можно определить следующие четыре основные функции маркетинга:

1. Комплексное изучение рынка.

2. Планирование производства ассортимента товаров и услуг.

3. Анализ издержек и ценообразование.

4. Продвижение товаров и услуг на рынок.

К вопросам железнодорожного маркетинга, требующим в повседневной работе постоянного контроля и учета, можно отнести следующие:

вероятность использования в оценке ситуации на рынке транспортных услуг и решениях неполной (недостаточной), неточной, сомнительной, ложной или противоречивой информации;

непредвиденные изменения во внешнеэкономической среде; непредвиденные события в макросреде — внесение изменений в таможенное,

налоговое, трудовое законодательство, принятие постановлений, влекущих за собой рост (снижение) цен;

непредвиденные изменения на внутреннем рынке (в микросреде) — появление новых конкурентов (закрытие альтернативных транспортных фирм и компаний) и новых клиентов;

непредвиденное вмешательство государства, исполнительных органов власти в виде финансовой поддержки железнодорожного (других видов) транспорта или расширения налоговой базы;

действия конкурентов — снижение тарифов, повышение уровня качества транспортного обслуживания, активизация (ослабление) работы с клиентами, пользующимися услугами только железнодорожного транспорта, железнодорожного и других видов транспорта;

поведение клиентов: банкротство предприятий — клиентов железнодорожного транспорта, снижение (увеличение) спроса на перевозки в связи с ухудшением (улучшением) финансового положения, снижение (увеличение) спроса на перевозки за счет наращивания, ввода в действие новых (сокращения) производственных мощностей, изменения в сбытовой политике фирмы (изменение географии связей, товарной номенклатуры, требующих другого количества и вида подвижного состава), переход на другой вид транспорта;

поведение поставщиков, посредников (агентств) — банкротство поставщиков, агентов, повышение (снижение) цен на материалы, услуги, сокращение объемов поставок (материалов, запасных частей, оборудования);

наличие избыточных или недостаточных мощностей;

проблемы качества транспортного обслуживания;

недостаток квалифицированных кадров на транспорте в целом и работников системы фирменного транспортного обслуживания в частности;

недостаточные ассигнования на маркетинг.

1.2. Исследования транспортного рынка

Основные функции транспортного маркетинга представлены на рис. 1[6]. Перечень этих функций и конкретные методы их реализации могут несколько различаться для отдельных видов транспорта или транспортных предприятий в зависимости от технико-экономической специфики их работы и зон транспортного обслуживания.

В маркетинговых структурах компании разрабатывают основные положения маркетинга организации, структуру управления и функции подразделений и их агентов, методические указания (инструкции) по реализации отдельных направлений маркетинга.

Комплексное исследование транспортного рынка охватывает три важнейших направления:

- анализ размещения производственных сил, конъюнктурные исследования и прогнозы развития сферы обращения;
- анализ технологии и качественных характеристик транспортных услуг, их соответствия потребительским предпочтениям пользователей;
- анализ структуры потребителей транспортного рынка, т. е. фирм клиентов, фирм конкурентов, фирм операторов и посредников по транспортно-экспедиционному обслуживанию (ТЭО).

Обследование экономики районов тяготения транспортных предприятий является по существу частью комплексного исследования рынка, только проводимого более регулярно (обычно 1 раз в год) и с большей конкретизацией характеристики потребительского спроса и рынка:

- уровень транспортной обеспеченности регионов и предприятий-пользователей транспорта;
- размеры и характер платежеспособного спроса на транспортные услуги по местным и транзитным районам тяготения транспортных предприятий;
- основные требования пользователей к качеству транспортного обслуживания, условиям перевозок и к тарифной политике транспортных организаций.

Обследование рынка проводится, как правило, с помощью анализа плановых и отчетных материалов, а также анкетного опроса. Это обследование является важным источником информации для планирования перевозок. Одновременно с этим проводятся расчеты по обоснованию выбора вида транспорта или схем транспортировки, товарных потоков, а также рекламная деятельность по формированию потребительских предпочтений выбора способов доставки грузов.

Анализ собственных производственных ресурсов и сопоставление их с характеристиками выявленного спроса на транспортные услуги позволяет разрабатывать реальные планы перевозок грузов и пассажиров, определять стратегии работы транспортных предприятий или отрасли в целом. Эти материалы являются основой разработки маркетинговой программы производственно-сбытовой деятельности предприятий, которые включают прогнозы развития рынка и экономической конъюнктуры, техническую, технологическую, ценовую и сбытовую политику, мероприятия по стимулированию спроса на продукцию транспорта, рекламной деятельности.

Разработка и осуществление мероприятий по расширению ассортимента (видов) транспортных услуг и повышению их качества представляет собой специальный раздел маркетинговой программы в виде набора конкретных мер по совершенствованию технологий работы транспорта, внедрению новой техники, информационных технологий, развитию транспортных коридоров, контейнерных и ускоренных поездов, комбинированных перевозок и т.п. Эти мероприятия обычно представляют собой транспортную политику отрасли на длительную перспективу и текущий период по повышению конкурентоспособности транспортной продукции. Их цель довести качественные характеристики продукции до уровня конкретных запросов пользователей выбранного сегмента рынка и обеспечить ее эффективный сбыт.

Разработка ценовой (тарифной) политики является чрезвычайно важной составляющей маркетинговой деятельности, т.к. она в значительной мере определяет доходность и эффективность работы транспортных предприятий. Гибкая тарифная политика позволяет улучшить конкурентоспособность железных дорог путем учета интересов клиентуры и доли транспортного фактора в цене перевозимой продукции. Ценовая политика отрасли предусматривает комбинации различных методов ценообразования от государственного регулирования базовых тарифных ставок до установления договорных (свободных или контрактных) тарифов на основе соотношения спроса и предложения на транспортные услуги, с учетом тарифов конкурентов и т.п.

Разработка и осуществление сбытовой политики транспортных предприятий предполагает оценку эффективности их взаимодействия с транспортно-экспедиционными организациями, фрахтовыми агентами, компаниями операторами-перевозчиками и другими посредниками, позиционирование транспортных услуг и формирование организационной структуры каналов их реализации, в т.ч. прямые каналы продаж через собственные структуры транспорта (например, СФТО) или через посредников ТЭО.

Разработка коммуникационной политики представляет собой набор мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта (ФОССТИС), направленных на продвижение продукции транспорта на транспортный рынок.

Управление транспортным маркетингом осуществляется в процессе реализации маркетинговой программы путем учета и контроля (мониторинга) процесса выполнения намеченных мероприятий, своевременного реагирования на динамику транспортного рынка, определения эффективности предпринимаемых маркетинговых действий на предприятии, поддержание имиджа транспорта. Текущий контроль за реализацией запланированных мероприятий позволяет вовремя скорректировать производственно-сбытовую деятельность транспортных предприятий и обеспечить стабильность их финансово-экономического положения.

Одним из важнейших методов изучения транспортного рынка является

маркетинговое обследование района тяготения транспортного предприятия. Схема маркетингового обследования экономики района тяготения транспортного предприятия приведена на рисунке 1.1.



Рис.1.1 – Схема маркетингового обследования экономики района тяготения транспортного предприятия

При крупномасштабных маркетинговых исследованиях для этой цели на договорной основе могут привлекаться специализированные маркетинговые фирмы, научно-исследовательские и другие организации.

По степени охвата транспортного рынка различают следующие масштабы обследований:

- сетевой (в масштабе всей сети железных дорог страны);
- региональный (в пределах крупного региона или экономического района);
- дорожный (в районе тяготения железной дороги);
- локальный (в районе тяготения определенной транспортной линии, отделения дороги, железнодорожного узла или станции).

Такие обследования могут быть:

- общими (по всем грузам и видам сообщения);
- специальными (по отдельным родам грузов, проблемам транспортного обслуживания и способам перевозок, например, по контейнерным перевозкам, смешанному сообщению и т.п.).

По периодичности проведения обследования бывают:

- плановые или регулярные через заранее определенные промежутки времени (ежегодно, один раз в 3, 5 и более лет);
- периодические или ситуационные, проводимые не в установленные сроки, а по мере изменения экономических условий, конъюнктуры рынка;
- оперативные, осуществляемые в виде постоянного мониторинга транспортного рынка или отдельных его сегментов и важнейших характеристик.

Масштабы обследований существенно зависят также от временного горизонта прогноза результатов анализа маркетинговых исследований:

- ✓ долгосрочные (5-10 лет);
- ✓ среднесрочные (2-3 года);
- ✓ краткосрочные (на год или квартал) прогнозы спроса на перевозки.

Для проведения маркетингового обследования с учетом трудоемкости работы создают рабочую группу, распределяют обязанности и устанавливают сроки выполнения обследования. Процесс маркетингового обследования состоит из нескольких этапов:

1. определение целей и разработка программы обследования;
2. анализ статистической, плановой и иной информации об экономике районов тяготения железных дорог и конкурирующих видах транспорта (кабинетные исследования);
3. установление местных и транзитных районов тяготения железной дороги;
4. определение размеров выборки обследования клиентуры, разработка, рассылка и сбор опросных анкет предприятий и грузовладельцев - юридических лиц (полевые исследования);
5. обработка вторичной и первичной информации, предложений грузовладельцев и определение емкости транспортного рынка, сегментирование рынка и выбор целевых сегментов;
6. разработка и обоснование предложений по формированию спроса на перевозки, повышению качества транспортного обслуживания, предоставлению льготных тарифов, развитию транспорта и внедрению новых технологий;
7. согласование и представление (презентация) обобщенных материалов обследования руководству железной дороги и ОАО «РЖД».

В зависимости от установленных целей и программы обследования перечень выполняемых работ может быть изменен. При прогнозировании спроса на перевозки в долгосрочном периоде на сетевом уровне осуществляют крупномасштабное изучение прогноза макроэкономических показателей развития

народного хозяйства, изменения в размещении и развитии производительных сил грузообразующих отраслей и конкурирующих видов транспорта, программу технического развития железнодорожного транспорта и его инфраструктуры и другие материалы.

При регулярном плановом обследовании транспортного рынка наиболее тщательно анализируются изучают действующую статистическую отчетность железных дорог:

- о грузовой работе (ГО-1);
- о породовой погрузке (ГО-2);
- о контейнерных перевозках (КЭО-10)
- о постанционном отправлении и прибытии грузов (ЦО-11);
- о перевозках грузов и полученном доходе (ЦО-12);
- о междорожных корреспонденциях грузов (ЦО-13);
- об объемах перевозок грузов через межгосударственные и междудорожные стыковые пункты (ЦО-15)
- об обмене грузов между субъектами Российской Федерации (ЦО-16) и др.

Важным документом ТЦФТО, используемым при обследовании, является паспорт клиента.

При «кабинетных» исследованиях осуществляют сбор и анализ информации, содержащейся в «паспорте» клиента, различных публикациях, отраслевых справочниках, периодических, рекламных и экономических изданиях, специализированных журналах, материалах конференций, совещаний, семинаров, симпозиумов и т.п. Используют также заявки клиентуры на перевозки и долгосрочные межотраслевые соглашения, а также договора и контракты с грузоотправителями транспортно-экспедиционными организациями и компаниями-операторами, собственниками подвижного состава.

Однако этой информации обычно недостаточно для определения полной емкости транспортного рынка. Кроме того, она чаще всего не содержит качественных требований и характеристики грузовладельцев, которые можно получить только в результате непосредственных контактов с пользователями транспорта.

Железнодорожный транспорт обслуживает многие тысячи крупных, средних и мелких отправителей и получателей грузов.

Для целей исследования транспортного рынка по грузоотправителям выбирают ту часть грузовладельцев, суточный вагонооборот у которых составляет не менее 5-10 вагонов. В большинстве случаев эти предприятия располагают железнодорожными подъездными путями. Хотя от общего количества клиентов такие отправители могут составлять 35-40%, однако по объемам перевозок они охватывают около 75-80% отправления всех грузов.

При определении размера выборки анкетирования клиентов целесообразна

группировка типичных отправителей и получателей грузов с разнообразными условиями транспортного обслуживания.

Субъектами обследования могут быть также:

транспортно-экспедиционные организации;

операторы-перевозчики;

собственники подвижного состава;

брокеры товарных бирж;

различные коммерческие фирмы и компании.

При этом в круг опрашиваемых предприятий возможно включение и таких, которые не имеют контактов с железной дорогой, но могут быть ее потенциальными клиентами.

Маркетинговые обследования проводятся в следующей последовательности.

1. Исследование транспортной маркетинговой ситуации в регионе начинают с изучения работы расположенных в нем основных грузообразующих предприятий различных отраслей хозяйства. Изучается финансово-экономическое положение указанных предприятий, состояние производства, география реализации их продукции, цены на продукцию, транспортная составляющая в конечной цене (рассматривается влияние льгот и снижения тарифов на сбыт). Также изучаются сложившиеся экономические связи с партнерами, в том числе с транспортными предприятиями, текущие и перспективные проекты, в которых задействован клиент-юридическое лицо. Данные исследования проводятся специалистами отделов маркетинга транспортных предприятий. На железной дороге - специалистами отдела маркетинга ТЦФТО, маркетологами линейных агентств, сотрудниками механизированных дистанций погрузочно-разгрузочных работ и коммерческих операций, грузовых станций.

Независимые компании-перевозчики самостоятельно выполняют маркетинговые обследования интересующих их регионов.

Изучение экономики промышленных предприятий региона проводится в динамике. Маркетологи, ответственные за контроль перевозочной деятельности предприятий определенной отрасли или ряда отраслей, отслеживают планируемые изменения условий работы в отрасли, информацию об открытии или расширении (сокращении) объемов выпуска промышленных предприятий, строительстве объектов. Изучаются также правительственные решения, а также решения региональных структур управления, которые могут повлиять на условия работы грузообразующих предприятий.

Для изучения экономической и хозяйственной ситуации в регионе весьма важны прямые связи маркетологов или руководства транспортных предприятий с руководителями крупных промышленных или хозяйственных объектов. Они позволяют держать под контролем динамику производства в таких организациях и предприятиях и вовремя отреагировать предложением транспортных и

сопутствующих услуг, в случае необходимости оказать необходимую помощь с целью удержания клиента (скидки с тарифа, дополнительные услуги).

При изучении работы предприятий региона необходимо учитывать используемые ими схемы перевозки грузов, виды транспорта и текущие расходы на транспортировку продукции и сырья.

Исследование транспортной маркетинговой ситуации в регионе также включает анализ инфраструктуры, особенно конкурирующих транспортных магистралей, автодорог, трубопроводов, водных путей. Кроме анализа имеющейся транспортной инфраструктуры региона для грамотного построения программы мероприятий формирования спроса на транспортные услуги маркетологам следует держать под контролем вопросы развития инфраструктуры конкурирующих предприятий и видов транспорта.

В этой связи важно правильно определить границы районов тяготения железной дороги или другого транспортного предприятия. Различают местные и транзитные районы тяготения транспортных предприятий. Местным районом тяготения железнодорожной станции называется территория, на которой расположены предприятия и организации, отправляющие и получающие грузы на данной станции. Местным районом тяготения участка или железной дороги является совокупность местных районов тяготения всех станций участка или дороги. Границы местных районов тяготения станций, участков и дорог устанавливаются на основе технико-экономических расчетов по определению минимальных производственно-транспортных затрат или кратчайших расстояний перевозки при наличии альтернативных транспортных связей. На железных дорогах местные районы тяготения, как правило, хорошо известны в следствие их постоянной связи с грузовладельцами по действующим железнодорожным и автомобильным подъездным путям. Одной из задач маркетингового обследования местного района тяготения транспортного предприятия является его расширение и более интенсивное обслуживание за счет привлечения к сотрудничеству новых предприятий и организаций региона, расположенных вдали от коммуникаций транспортного предприятия.

Транзитными районам и тяготения железной дороги называются районы, перевозки между которыми совершаются через данную дорогу. Так, для Восточно-Сибирской железной дороги транзитными являются все районы, расположенные западнее и восточнее от ее границ, в которые грузы перевозятся через эту дорогу.

На практике привязка грузообразующих предприятий к определенному транспортному узлу осуществляется при его создании посредством строительства подъездных путей или использования ближайших транспортных магистралей. Однако следует учитывать, что с развитием транспортной инфраструктуры границы районов тяготения транспортных предприятий могут измениться. Знание этих границ и их изменений, а также привязки грузовладельцев к конкретным

станциям нео

2. При изучении транспортного рынка используются прежде всего вторичные статистические данные. Это данные об объемах перевозок, погрузке, иных объемных показателях работы, доходах, расходах и т.д. за прошедшие месяц, квартал, год и т.д. транспортного предприятия и его конкурентов. Так, ко вторичной информации относятся данные:

единого комплекса интегрированной обработки дорожной ведомости (ЕК-ИОДВ) по отправлению и прибытию;

информация с корешков дорожных ведомостей (формы ГУ-29, ГУ-29-0, ГУ-29А, ГУ-29Б, ГУ-29Ц, ГУ-30, ГУ-31, ГУ-31А, ГУ-12Б, ГУ-64), передаточных ведомостей (ГУ-41);

сдаточных списков на грузы и грузовые документы (ГУ-40).

Эта информация поступает в технологический центр по обработке перевозочных документов (ТехПД). По «безбумажной» технологии на станциях указанные данные далее передаются в вычислительный центр железной дороги и в вышестоящие организации по каналам связи компьютерной сети.

Для комплексного изучения транспортного рынка необходимо также изучение информации о перевозках за периоды текущего и будущих годов.

Большое значение имеет изучение динамики развернутых оперативных планов перевозок (формы ГУ-12). Уже ряд десятилетий оперативные планы обрабатывают с помощью ЭВМ в информационно-вычислительных центрах железных дорог, а сводный по сети план составляется в Главном вычислительном центре (ГВЦ) ОАО «РЖД». Реализация технологии электронного оформления заявок на перевозку грузов существенно упрощает процесс их согласования с ЦФТО и составления оперативного плана погрузки по согласованным заявкам. Поскольку данные, доступные из документов системы оперативного планирования перевозок, недостаточны для проведения маркетингового анализа транспортного рынка, в ЦФТО создан единый банк данных, включающий интересующие показатели. Он позволяет осуществлять мониторинг маркетинговой информации и является основой составления прогнозов объемов перевозок грузов и обоснованных программ мероприятий по формированию спроса на транспортные услуги железных дорог.

Маркетинговые исследования проводятся по грузовым перевозкам, но и по степени удовлетворенности потребителей услуг ОАО «РЖД» по качеству транспортного обслуживания, предлагаемым набором дополнительных услуг

К числу основных требований потребителей услуг ОАО «РЖД» в сегменте рынка и услуг инфраструктуры относятся:

- безопасность проследования грузов и подвижного состава;
- соблюдение сроков доставки грузов по договору;
- сохранность грузов;

доступность услуги по экономическому, географическому, информационному и административному признакам;

сохранение окружающей среды; обеспечение равного доступа на равных условиях;

исполнение графика движения;

гибкость тарифов в соответствии с различными требованиями услуг;

интермодальность грузовых перевозок (доставка груза по принципу «от двери до двери» или передачи грузов на другие виды транспорта в прямом сообщении);

максимально необходимое и качественное информационное сопровождение продвижения грузов и подвижного состава;

наличие различных вариантов исполнения перевозки по цене, времени, условиям;

оперативность оформления и удобство подачи заявок на предоставление услуг; культура и эстетика предоставления услуг.

1.3. Сегментирование транспортного рынка

Сегментирование транспортного рынка заключается в его разделении на группы потребителей (грузовладельцев, пассажиров) - рыночные сегменты, которые могут быть ориентированы на разные условия осуществления перевозок и, соответственно, требовать разных маркетинговых усилий.

Сегмент рынка транспортных услуг можно охарактеризовать как группу грузовладельцев или пассажиров, характеризующуюся однотипной реакцией на предлагаемый уровень качества транспортного обслуживания и на набор маркетинговых стимулов[7].

Конкретная транспортная продукция (перевозка конкретного груза определенным видом транспорта определенного качества) должна быть четко позиционирована на конкретный сегмент, однако один и тот же грузовладелец может принадлежать к различным сегментам рынка и пользоваться услугами транспорта, позиционированными на конкретные сегменты.

Разграничение перевозок по сегментам рынка транспортных услуг железнодорожного транспорта в условиях конкуренции способствует:

- улучшению результатов финансовой деятельности транспорта;
- оптимизации сфер использования различных видов транспорта;
- рационализации транспортно-экономических связей и размещения производства с учетом транспортного фактора;
- расширению сферы использования рыночных принципов хозяйствования;

–учету дифференциации социально-экономических условий жизнедеятельности общества.

Выделение конкурентных сегментов на рынке транспортных услуг связано с учетом ряда технических, экономических и законодательных требований и ограничений, таких как [7]:

- несопоставимость видов и условий государственной поддержки строительства и эксплуатации инфраструктуры по видам транспорта;
- наличие альтернативных вариантов осуществления перевозки;
- взаимозаменяемость транспортных услуг (качественные характеристики);
- доля на рынке транспортных услуг;
- затраты перевозчиков и уровень тарифов на перевозки;
- доля транспортных затрат в цене продукции в пункте потребления;
- платежеспособность пользователей транспортных услуг;
- структура конкретных грузопотоков (и пассажиропотоков) между видами транспорта;
- сопоставимость систем ценообразования по видам транспорта.

Классическими критериями (признаками) сегментации рынка являются группировки по типам потребителей, видам продукции и основным конкурентам.

Конкурентные сегменты определяются на основе анализа рынка перевозок по следующим критериям (рис. 1.3) [7]:

- По видам транспорта.
- По видам деятельности: грузовые перевозки, пассажирские перевозки в дальнем следовании и пригородном сообщении, услуги инфраструктуры, осуществление ремонтных работ и прочие.
 - По степени транспортной обеспеченности.
 - По природно-географическому признаку (сложившиеся сферы использования видов транспорта).
 - По характеру перевозки: внутренняя, внешнеторговая, транзитная (распределение перевозок грузов по объемам, родам грузов, пунктам отправления и назначения, маршрутам перевозки и критериям качества обслуживания грузовладельцев).
- По родам грузов.
- По типу транспортно-технологических систем (контейнерная, контрейлерная и т.п.).
 - По направлениям перевозок.
 - По роду подвижного состава.
 - По принадлежности подвижного состава.
 - По объемам погрузки и дальности перевозки.

▪ По уровню качества транспортного обслуживания грузовладельцев: срокам доставки; условиям оплаты; степени сохранности грузов; периодичности и регулярности перевозок; особенностям договора и прочие.

Эти критерии сегментирования транспортного рынка разделяют на три уровня (рис. :

1) вид транспорта, вид деятельности, степень транспортной обеспеченности, природно-географические условия;

2) характер перевозки (внутренняя, внешнеторговая, транзитная), род груза, тип транспортно-технологической системы (контейнерная, контрейлерная и др.), направление перевозки;

3) род подвижного состава, принадлежность подвижного состава, объем погрузки и дальность перевозки, уровень качества транспортного обслуживания.

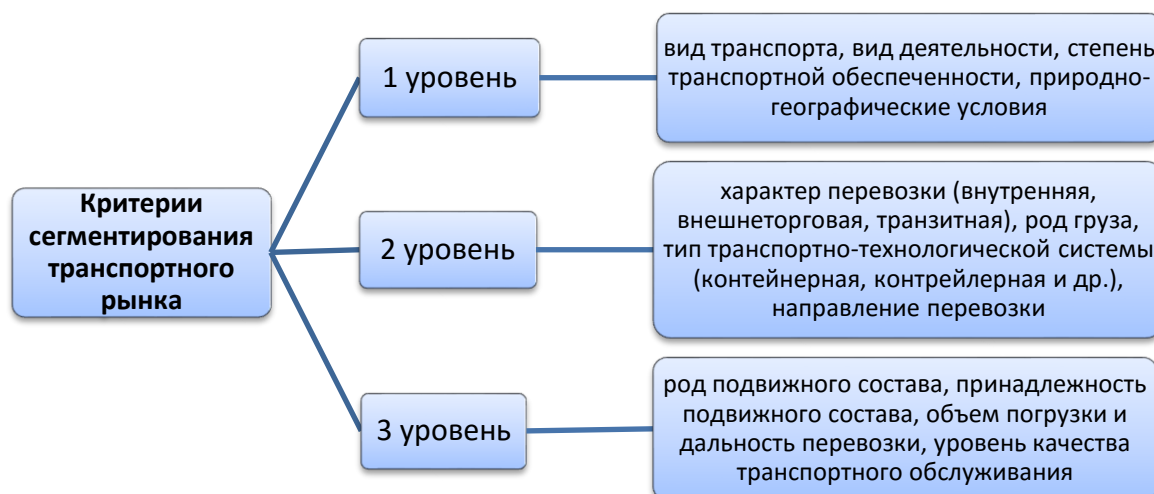


Рисунок 1.3 Классификация критериев сегментирования транспортного рынка

Выделение сегментов на рынках транспортной продукции основывается на отраслевой классификации номенклатуры грузов, характере деятельности транспортной компании, виде перевозок, цене и т.д.

В работах различных авторов [6,7, 9 и др.] представлены разные подходы к сегментации транспортного рынка. Например, А.В. Анненков предлагает производить следующее разбиение на сегменты рынка транспортной продукции[9]:

1. по признакам грузовой перевозки, выполняемой железнодорожным транспортом, т.е. по транспортному продукту (рис.1.4);

2. по группам грузовладельцев (рис. 1.5);

3. по основным конкурирующим транспортным предприятиям (рис.1.6).

Сегментация рынка по признакам грузовой перевозки используется при управлении и планировании железнодорожных перевозок на различных административных уровнях и необходим для:

1. создания плана формирования и графика движения грузовых поездов;
2. анализа и прогнозирования грузовых перевозок по видам сообщения;
3. организации хозяйственной деятельности компании и анализа результатов деятельности;
4. общей оценке перспектив развития спроса на определенные виды перевозок.

Различают четыре основных класса признаков грузовой железнодорожной перевозки (см. рис.1.4):

- пространственно-временные признаки процесса перемещения (продолжительность перевозки, расстояние и маршрут перевозки);
- параметры перевозимого груза (род (наименование) груза и его масса);
- особенности условий и организации перевозки грузов (категория отправки, режим скорости перевозки (большая, грузовая, почтовая и дифференцированная), используемый тип подвижного состава, набор дополнительных услуг и другие);
- формы полезного эффекта, обеспечиваемого железнодорожным транспортом (для оценки полезного эффекта, предоставляемого компанией грузовладельцу при перемещении заданной массы груза на определенное расстояние).

При сегментации транспортного рынка по грузам используют как точные наименования грузов согласно Единой тарифно-статистической номенклатуры грузов, так и наименования объединенных номенклатурных групп. Кроме того, можно укрупнить сегменты, разделив грузы на четыре группы [9]:

- грузы, для которых первоочередное значение имеет регулярность, равномерность доставки (уголь, продукция металлургической промышленности, лесные и нефтяные грузы);
- грузы, нуждающиеся в гарантиях доставки к определенному сроку (продукция машиностроения, строительные грузы, комплектующие изделия и т. п.);
- грузы, требующие срочной доставки или повышенной скорости (скоропортящиеся, дорогостоящие, особо дефицитные грузы);
- грузы, перевозка которых требует специального учета их индивидуальных особенностей (негабаритные, тяжеловесные, взрывоопасные и ядовитые грузы).

Отраслевая и технологическая сегментация рынка потребителей транспортных услуг необходима при решении логистических задач в системе материального обеспечения предприятий-грузовладельцев, а также при оценке перспектив развития платежеспособного спроса на перевозимую продукцию.

Характер взаимодействия с клиентурой необходимо учитывать при прогнозировании спроса на железнодорожные перевозки, а также при заключении долгосрочных (год и более) контрактов на перевозки.

Целью сегментации клиентов СФТО является анализ и группировка различий клиентов по основным требованиям к услугам железной дороги по перевозке грузов, а также поиска возможностей разделения работы с грузоотправителями между сотрудниками СФТО и подбора для каждого отдельного грузоотправителя или их группы такого подхода и набора инструментов маркетинга, которые обеспечат удержание или привлечение дополнительных объемов перевозок и доходов компании [6]. Результатом сегментации рынка может явиться также разработка новых видов услуг и/или работ.

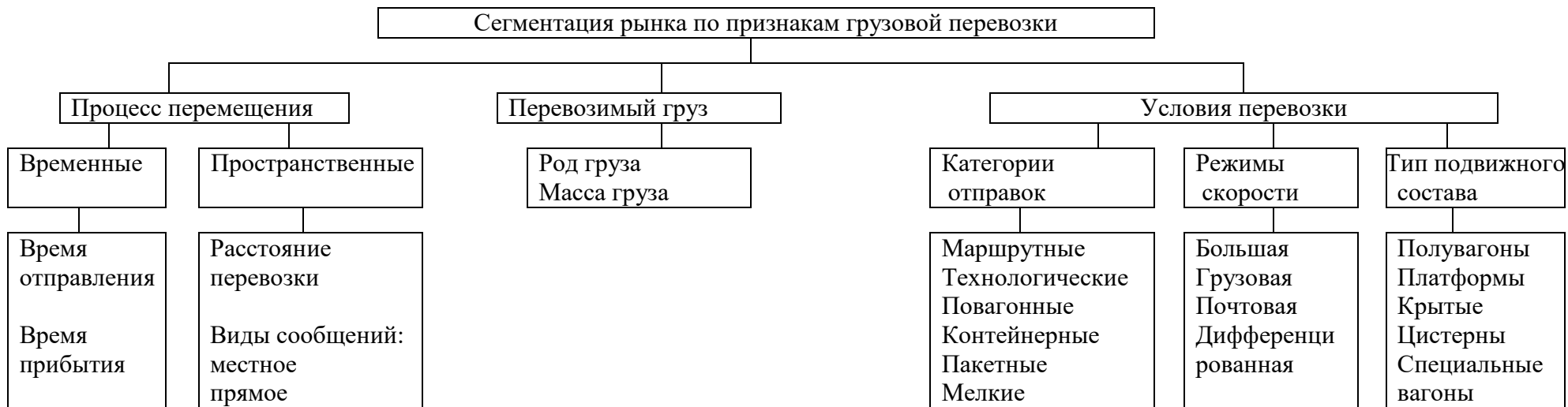


Рис 1.4 Сегментация рынка по признакам грузовой перевозки

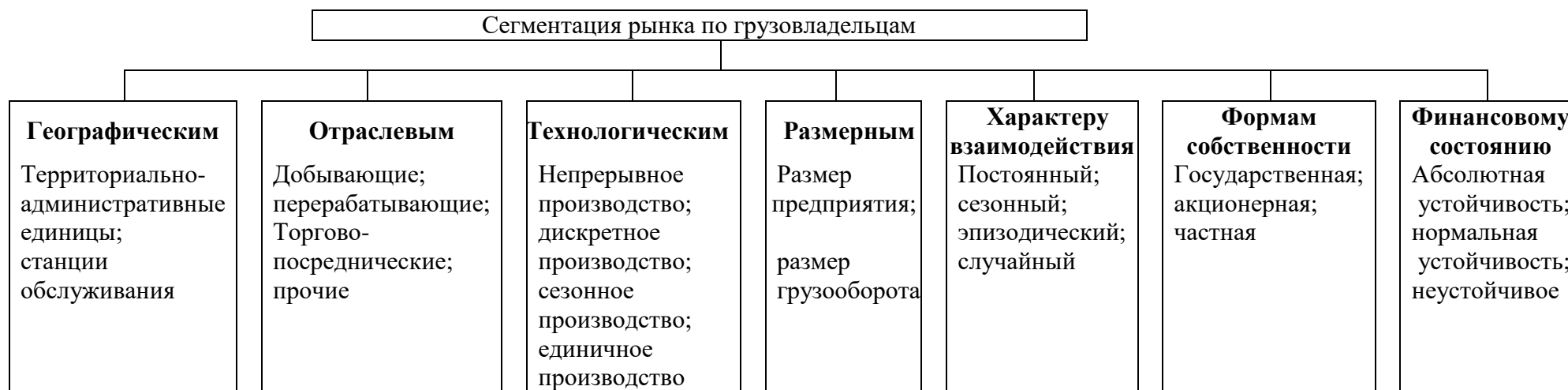


Рис. 1.5 Сегментация рынка по грузовладельцам

Под набором инструментов здесь понимается тип подвижного состава, особенности перевозки, условия оплаты, скидки, требования к срочности доставки или гарантии доставки к определенному времени, дополнительные услуги по обеспечению сохранности грузов, логистические услуги и многое другое.

Разделение грузоотправителей на сегменты позволяет более детально изучить их основные, часто однотипные требования и проблемы, с которыми они сталкиваются на разных этапах осуществления перевозки разными видами транспорта.

Выделение наиболее важных с точки зрения маркетологов подгрупп клиентов проводится на основе изучения структуры перевозимых грузов и особенностей деятельности грузообразующих предприятий, выявленных в результате маркетинговых обследований района тяготения транспортного предприятия.

Выбор критериев сегментации зависит от экономических и географических особенностей региона, развития транспортной инфраструктуры, особенностей управления и возможностей транспортного предприятия.

Используются разные подходы к сегментации рынка грузоотправителей с точки зрения обеспечения эффективной деятельности железнодорожного транспортной компании:

1. В зависимости от вклада грузоотправителя для повышения объемных показателей работы и повышения доходов транспортной компании.
2. По условиям качества перевозок и транспортного обслуживания клиентов.
3. Поиск новых перспективных «ниш» транспортного рынка, возможностей диверсификации транспортного производства и повышения конкурентоспособности своей продукции (законченной перевозки) за счет повышения качества обслуживания.

Первый подход к сегментированию - в зависимости от вклада грузоотправителя для повышения объемных показателей работы и повышения доходов транспортной компании заключается в выполнении сегментации в два этапа.

1 этап. Разделение грузовладельцев на группы по родам грузов и объемам погрузки и дальности перевозки, выделить транзитные и международные перевозки в отдельную подгруппу, то есть на следующие сегменты: массовые грузы, мелкие отправки, транзитные и международные перевозки, в т.ч. контейнерные (рис. 1.6).

2 этап. Грузоотправителей каждого сегмента подразделяют на подгруппы (более мелкие сегменты) по определенным критериям.

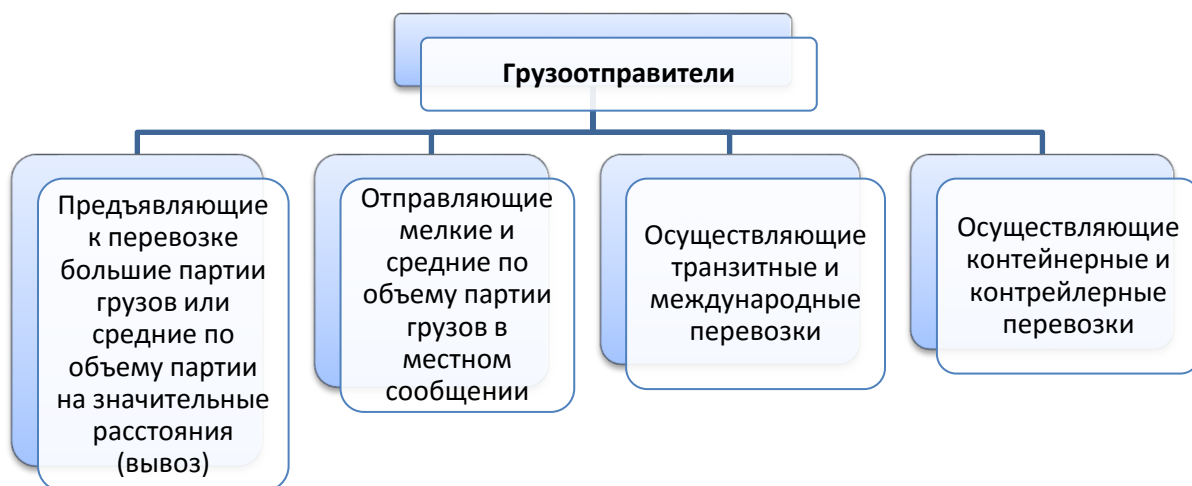


Рисунок 1.6 . Сегменты грузоотправителей

Подходы в работе с данными четырьмя крупными сегментами принципиально различаются.

На сегменте крупных и средних грузовладельцев используется согласно Стандарту обслуживания клиентов в СФТО индивидуальный подход. Как правило, с ними занимаются сотрудники отдела Маркетинга и мониторинга ТЦФТО. Основа подхода – взаимовыгодное сотрудничество транспортного предприятия с такими организациями на долгосрочной основе.

Второй этап сегментирования крупных и средних грузоотправителей – на более мелкие подгруппы, причем основным критерием сегментации является наименование груза в соответствии с принятой на железных дорогах номенклатурой грузов (уголь, наливные, железная руда и черные металлы, удобрения, химикаты, контейнеры, цемент, лес, бумага, импорт, промсырье, автомобили).

Для более полного учета требований грузоотправителей допустимо разделить на более мелкие сегменты по одному или нескольким из следующих критериев (рисунок 1.7).

Критерии сегментирования крупных и средних грузовладельцев

- сроки доставки;
- периодичность перевозок;
- специальные требования к подвижному составу;
- условия оплаты или надежность клиента;
- особенности договора;
- требования по сохранности груза

Рис. 1.7. Критерии сегментирования крупных и средних грузовладельцев

На сегменте грузоотправителей мелких и средних партий грузов преимущественно в местном сообщении от имени дороги работу ведут маркетологи ТЦФТО, ЛАФТО и агенты ФТО станций, механизированных дистанций погрузочно-разгрузочных работ и др. На втором этапе сегментирования подразделяют на более мелкие сегменты (рис. 1.8)

Критерии сегментирования грузоотправителей мелких и средних партий грузов

- по роду подвижного состава;
- по условиям оплаты;
- по срокам доставки;
- по комплексности обслуживания «от двери до двери»;
- по условиям сохранности груз;
- готовности оплаты за охранные услуги

Рисунок 1.8. Критерии сегментирования грузоотправителей мелких и средних партий грузов

Анализ **сегмента грузоотправителей**, осуществляющих контейнерные и контрейлерные перевозки грузов, позволяет сформировать эффективные маршрутные перевозки, особые подходы к тарифной и коммуникационной политике, привлекательной для клиентуры. В этой группе грузоотправителей следует выделить отдельно сегмент международных перевозок контейнеров с целью выработки специальной программы маркетинговых мероприятий по привлечению грузовладельцев других стран, развитию транспортных коридоров, взаимодействию с морскими портами и т.п. Целесообразно также выделить смешанные перевозки контейнеров.

Анализ **сегмента транзитных и международных перевозок грузов** сводится к распределению их по:

- по объемам, родам грузов;
- пунктам отправления, пунктам и странам назначения;

степени периодичности;
требованиям грузоотправителей к срокам доставки;
сохранности и другим показателям качества.

Критерии сегментирования грузоотправителей транзитных и международных грузов

- по объемам, родам грузов;
- пунктам отправления, пунктам и странам назначения;
- степени периодичности;
- требованиям грузоотправителей к срокам доставки;
- сохранности и другим показателям качества

Рисунок 1.9. Критерии сегментирования транзитных и международных перевозок грузов

Более детальная сегментация здесь не обязательна за исключением международных перевозок, когда условия доставки требуют разных подходов к срочности и условиям пропуска поездов.

Второй подход к сегментации транспортного рынка - по условиям качества перевозок и транспортного обслуживания грузовладельцев. Для этого все перевозимые грузы целесообразно разбить на 4 группы или сегмента [6]:

- грузы равномерной, регулярной доставки при общих условиях перевозки (в основном это сырьевые и топливные грузы);
- грузы гарантированной доставки к определенному сроку (в основном это комплектующие изделия, машины и оборудование);
- грузы, требующие большой скорости доставки (скоропортящаяся, остродефицитная продукция);
- грузы, требующие особых (индивидуальных) условий перевозок (негабаритные, ядовитые, взрывоопасные и другие грузы).

Такая группировка грузов производится при углубленной разработке маркетинговых мероприятий по повышению качества транспортного обслуживания клиентуры.

Возможна разработка специальных программ маркетинга по каждому из этих сегментов, например, по группе скоростных доставок грузов (формирование ускоренных поездов, развитие рефрижераторных перевозок и т.п.).

Третий подход к сегментации рынка по потребителям транспортных услуг используется при изучении потребностей в дополнительных услугах, сопутствующих перевозке, при поиске новых перспективных «ниш» транспортного рынка и возможностей диверсификации транспортного производства, что в свою очередь позволит ей не только получить дополнительный источник дохода, но

повысить конкурентоспособность своей продукции (законченной перевозки) за счет повышения качества обслуживания. Разбиение рынка на сегменты в этом случае осуществляется по следующим основным признакам:

- географическому (районы тяготения к станциям отправления);
- отраслевому (по специализации основного производства);
- технологическому (непрерывное, дискретное, сезонное или единичное производство);
- объемному (объему среднемесячного грузооборота);
- по характеру взаимодействия с железнодорожным транспортом (регулярный, сезонный, эпизодический);
- по формам собственности;
- по финансовому состоянию и деловой репутации грузообразующих предприятий.

Критериями сегментации рынка по конкурирующим транспортным предприятиям могут выступать следующие факторы (см. рисунок 1.10):

- цена перевозки;
- качество обслуживания;
- набор дополнительных услуг.



Рисунок 1.10 Сегментация рынка по конкурентам

При проведении анализа предложений транспортных компаний по перевозкам и услугам потенциальными потребителями проводится оценка деятельности компаний-конкурентов и рассматриваемого перевозчика по следующим основным показателям:

- позиции на транспортном рынке: объемы перевозок, место компании в списке ранжирования, их доля в общем объеме перевозок данного рода груза;
- качественные параметры транспортной продукции, цена, факторы конкурентоспособности, практика использования товарных знаков (марок);
- виды и характер услуг, предлагаемых конкурирующими компаниями, в том числе и стоимость дополнительных услуг;
- практика рекламной деятельности и виды стимулирования спроса на перевозки, расходы на рекламу;
- использование услуг посредников;
- экономический потенциал каждой компании и ее позиции на рынке, платежеспособность, способность к расширению производственных мощностей;
- производственный и технологический потенциал каждой транспортной компании.

1. 4. Структура функционального процесса МАРКЕТИНГ в системе СФТО

Комплексный и системный подход к организации транспортного обслуживания клиентов и реализации услуг при перевозках грузов основывается на взаимосвязи функциональных процессов, приведенных в разделе 1 п. 1.3.2 данного учебного пособия, среди которых приведен функциональный процесс МАРКЕТИНГ (рисунок 1.11).

Функциональный процесс для достижения итоговых результатов заключается в (рис. 2):

- проведении анализа и обработки первичной маркетинговой информации;
- формировании предложений и требований по стратегии, тактике и методам максимального удовлетворения платежеспособного внешнего спроса

Работа СФТО охватывает все стороны маркетинговой деятельности, представление о технологии и направлениях которой позволяет получить комплекс, объединяющий пять логически взаимосвязанных функциональных блоков (рисунок 1.12):

- 1. Аналитический.**
- 2. Производственный.**
- 3. Сбыт.**
- 4. Формирующий блок.**
- 5. Управления и контроля.**

Функциональный комплекс маркетинга, по сути, отражает сферы деятельности СФТО, состав объектов и субъектов маркетинговой сети.

Исследование и анализ каждого элемента блока позволяют получить необходимые данные для решения ключевых задач маркетинга.

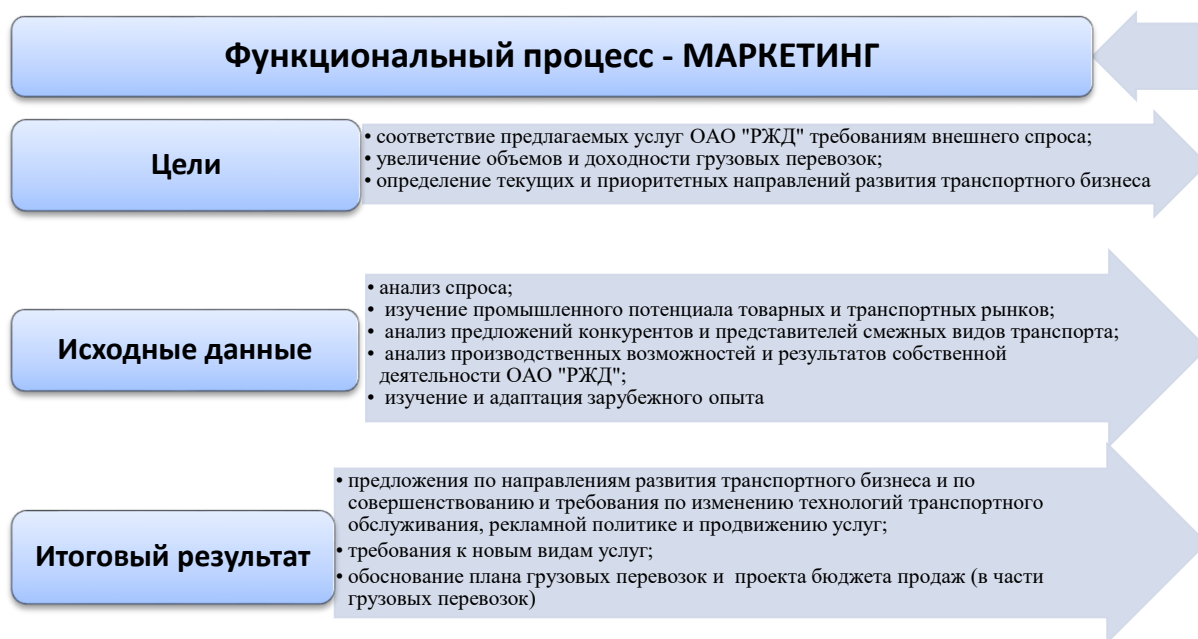


Рисунок 1.11 – Характеристика функционального процесса МАРКЕТИНГ



Рисунок 1.12 – Структура функционального процесса Маркетинг

Центр через свои подразделения и агентскую сеть осуществляет следующие функции:

1) организацию и проведение маркетинговых исследований по привлечению грузов для перевозок во всех видах железнодорожных сообщений.

Маркетинговые исследования в системе ФТО осуществляются структурными подразделениями ТЦФТО и агентской сети и включают:

- определение значений показателей, характеризующих спрос на товары и услуги, производимые предприятием, на выбранный момент времени (например, на конец года);

- сравнение полученных значений показателей спроса значениями, определенными ранее для предшествующего момента времени (например, начало года), и определение темпов их роста или снижения;

- определение доли предприятия на рынке производимых им товаров и услуг по сравнению с конкурентами и ее изменения за выбранный интервал времени (например, за год), т. е. сегментацию рынка;

- сравнение цен на продукцию, производимую предприятием, с ценами на аналогичную продукцию конкурентов и определение изменения цен на выбранный интервал времени, т. е. ценовую политику;

- изучение мнений о деятельности предприятия, качестве и ценах производимых им товаров и услуг, об используемых способах их доставки, о возможных новых видах (новом качестве) товаров и услуг, которые они хотели бы получить или которые предлагает предприятия, и приемлемом уровне цен на них, о деятельности и продукции конкурентов и др.;

- изучение влияния различных факторов на спрос на товары и услуги: производимые предприятием, и прогнозирование будущего спроса;

- изучение методов и приемов деятельности конкурентов по продвижению своих товаров и услуг.

- изучение существующего и перспективного товарного и транспортного рынков в регионах, обслуживаемых железной дорогой, с учетом всех конъюнктурных факторов, влияющих на производство продукции и динамику перевозок грузов федеральным железнодорожным транспортом;

- изучение и прогнозирование платежеспособного спроса на грузовые перевозки на основе маркетинговых исследований;

- анализ транспортной составляющей в цене продукции;

1.5. Маркетинговые исследования и отчетность в СФТО.

В последнее время на железнодорожном транспорте уделяется большое внимание маркетинговым исследованиям, и это закономерно. Если ранее исходной информацией для планирования грузовых перевозок служили директивные указания по распределению объемов между видами транспорта, то в настоящее

время эту роль выполняют не только заявки, договоры, но и результаты маркетинговых исследований, прогнозы тенденций развития рынка транспортных услуг, внешней макроэкономической и внутренней конкурентной среды.

ЦФТО России с момента создания целенаправленно занимался разработкой эффективной системы управления маркетингом на железнодорожном транспорте. Так, была разработана и введена в практику указанием МПС России № 141у от 29 мая 2000 г. технология маркетинговых исследований, затем большое внимание было сосредоточено на формировании единого информационного банка маркетинговой информации и проектировании автоматизированного рабочего места (АРМ) маркетолога. основополагающими элементами маркетинговой технологии являются мониторинг, анализ, оценка, прогнозирование происходящих рыночных процессов и тенденций развития железных дорог как составной части единой транспортной системы.

В настоящее время на железнодорожном транспорте маркетинговые обследования в области грузовых перевозок обычно проводят территориальные Центры фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО) и их структуры на местах под общим методическим руководством ЦФТО ОАО «РЖД» (осуществляется мониторинг деятельности основных грузообразующих предприятий на основе паспортов клиентов, информация о которых хранится в банках данных и включают характеристику предприятия, объемы выпуска, показатели погрузки, станции отправления необходимого предприятию товара, назначения перевозимой готовой продукции, объемы погрузки, сроки, условия оплаты и т.д.).

В этом представлении маркетинговая деятельность СФТО не должна ограничиваться только исследованиями, необходимо на их основе разрабатывать стратегию и тактику (программу маркетинговых мероприятий), обеспечивающие повышение прибыльности продаж транспортных услуг и максимальное удовлетворение потребностей конечного клиента в перевозках.

Объектом маркетинговых исследований в общем виде является изучение и анализ действия всех факторов, связанных со снижением риска и неопределенности в сфере маркетинга.

Многообразие маркетинговой деятельности обуславливает и многообразие видов исследований. Изучение рынков (покупателей, продавцов, товара, перевозок) охватывает аспекты по каждому типу рынка (рисунок 1.13).

Анализ сбыта перевозок предусматривает изучение:

- ✓ схем перевозок (конъюнктура производства и потребления перевозимой железнодорожным транспортом продукции различных отраслей промышленности и сельского хозяйства);
- ✓ ценовой политики (транспортной составляющей);

- ✓ соотношения тарифов (предоставляемых скидок) и качества транспортного обслуживания и т. д.



Рисунок 1.13 – Аспекты изучения типов рынка

Исследование новых транспортных услуг предусматривает определение:

- ✓ реакции на новые транспортные услуги;
- ✓ аналогов, характеристик услуг, предоставляемых другими видами транспорта;
- ✓ возможностей роста спроса на новый вид транспортных услуг.

При изучении коммерческой деятельности железнодорожного транспорта исследуют прибыльность продаж, имидж торговой марки, эффективность управленческих решений, долю на транспортном рынке.

Анализ рекламы включает оценку способов представления рекламных материалов, носителей, эффективность размещения в средствах массовой информации, потребительских мотивов и аудитории, текстов.

Маркетинговые исследования в системе фирменного транспортного обслуживания осуществляются на всех уровнях управления СФТО по основным

аспектам процесса маркетинга (рисунок 1.14), результаты которых оформляются в виде отчетов определенным сроком.

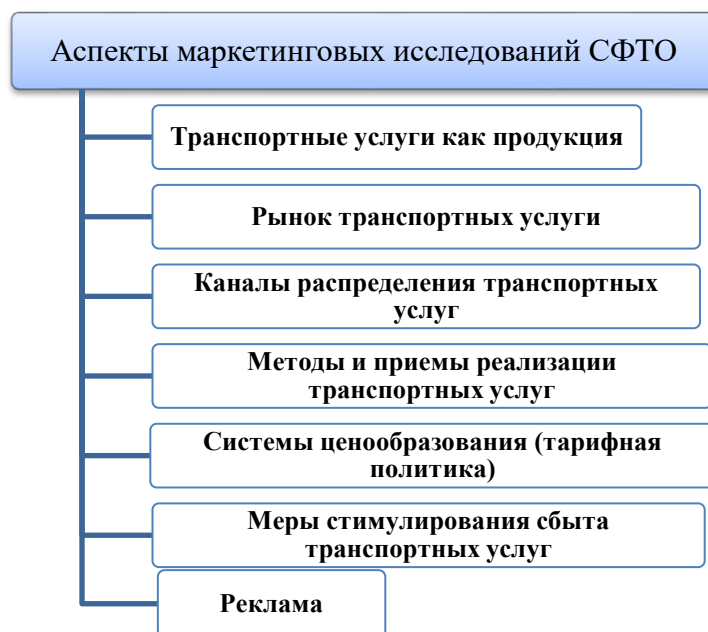


Рисунок 1.14 – Аспекты маркетинговых исследований в СФТО

Среди отчетных документов, составляемых для дальнейшего маркетингового анализа в системе СФТО важнейшими являются следующие (таблица 1.1) [5]:

- конъюнктурный анализ производства и потребления продукции различных отраслей промышленности и сельского хозяйства, перевозимой железнодорожным транспортом, составляется ежеквартально как в ДЦФТО, так и в ЦФТО ОАО «РЖД»;
- анализ рынка транспортных услуг в части перевозок другими видами транспорта проводится ежеквартально в ТЦФТО и затем в ЦФТО ОАО «РЖД»;
- анализ причин изменения объемов погрузки и краткосрочное прогнозирование, проводится ежемесячно в ТЦФТО и по результатам с дорог – в ЦФТО ОАО «РЖД»;
- отчет о работе маркетинговых структур на железнодорожном транспорте, формируется ежегодно.

Отчет «Конъюнктурный анализ производства и потребления продукции различных отраслей промышленности и сельского хозяйства, перевозимой железнодорожным транспортом» включает разделы:

анализ социально-экономического положения региона, обслуживаемого железной дорогой, в котором дается характеристика географического положения, экономики региона, а также основных направлений деятельности законодательных

и исполнительных органов власти субъектов Федерации в области развития промышленности, сельского хозяйства и транспорта;

анализ работы основных потребителей транспортной продукции с отражением общих сведений о предприятиях — форма собственности, состав акционеров, характер основного производства, освоение инвестиций, внедрение новых технологий;

Таблица 1.1 – Перечень маркетинговой отчетности СФТО

№ п/п	Наименование отчета	Периодичность представления	Исполнитель	Срок представления
I	Конъюнктурный анализ производства и потребления продукции различных отраслей промышленности и сельского хозяйства, перевозимой железнодорожным транспортом	Ежеквартально	ТЦФТО	До 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
			ЦФТО	До 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
II	Анализ рынка транспортных услуг в части перевозок другими видами транспорта	Ежеквартально	ТЦФТО	До 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
			ЦФТО	До 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
III	Анализ причин изменения объемов погрузки и краткосрочное прогнозирование	Ежемесячно	ТЦФТО	До 15 числа каждого месяца
			ЦФТО	До 20 числа каждого месяца
IV	Анализ работы маркетинговых структур на железнодорожном транспорте	Ежегодно	ТЦФТО	До 1 марта года, следующего за отчетным
			ЦФТО	До 1 апреля года, следующего за отчетным

данные о производственной деятельности предприятий — производственные мощности и степень их загрузки, фактические объемы производства; причины увеличения (сокращения) объемов производства и загрузки мощностей предприятия, финансово-экономическое положение предприятия; проблемы и возможности маркетинга; анализ сбыта продукции — программы сбыта на ближайшую перспективу (сохранение, уменьшение или увеличение объемов по традиционным направлениям реализации, причины изменения объемных показателей, освоение новых рынков сбыта), влияние внешних факторов на производство и сбыт продукции, выпускаемой предприятием (изменение законодательной базы, регламентирующей производство и сбыт данной продукции, вопросы налогообложения, таможенного регулирования, инвестиционная политика, изменение цен на потребляемую продукцию и услуги, развитие конкурентных производств и т. д.);

влияние основных факторов на изменение объемов перевозок и доходов железных дорог — заявленные и фактически выполненные объемы перевозок; причины невыполнения заявок; действующие отпускные цены и изменение уровня транспортной составляющей в конечной цене продукции; изменение тарифных условий, объемы перевозок и доходы железной дороги; эффективность предоставления льгот; анализ расчетов за перевозки; действующая система дополнительных услуг и предложения по ее совершенствованию (в том числе по предоставлению новых услуг); факторы, способствующие вывозу продукции предприятия другими видами транспорта.

Отчет «Анализ рынка транспортных услуг в части перевозок другими видами транспорта» имеет разделы:

анализ структуры рынка транспортных услуг, в котором структура рынка перевозок в районе тяготения к железной дороге отражается по видам транспорта и основной номенклатуре грузов, рассматривается состояние каждого вида транспорта (по сравнению с предыдущим кварталом, прошлым годом), определяются наиболее конкурентоспособные виды транспорта с отражением основных направлений деятельности Правительства, краевых и областных администраций, Минтранса России в вопросах развития транспорта;

исследование конкурентной среды и перспектив сотрудничества с другими видами транспорта: определяются сегменты рынка данного вида транспорта в разрезе обслуживаемых районов, предприятий, перевозимых грузов (для морского транспорта представляется информация о структуре грузооборота портов, обслуживаемых железной дорогой), выделяются конкурентные сегменты рынка;

технические характеристики данного вида транспорта: пропускная способность портов, парки транспортных средств, скорость доставки, техническая оснащенность терминалов, портов и т. п.;

тарифные условия и порядок оплаты за перевозки по видам транспорта: тарифы на перевозки в сравнении с железнодорожными в разрезе основной номенклатуры грузов, информация о порядке и формах оплаты (для речного и морского транспорта — информация о тарифах за переработку грузов в портах);

реализуемые и намечаемые программы развития данного вида транспорта: строительство терминалов, причалов, автомобильных переходов, покупка или лизинг транспортных средств, освоение новых рынков перевозок;

влияние внешних факторов на изменение объемов перевозок на других видах транспорта: информация об изменениях в законодательной базе, действующих условиях налогообложения, таможенного регулирования;

перспективы сотрудничества железных дорог с другими видами транспорта: области взаимодействия, предложения по совместным действиям железных дорог с другими видами транспорта для привлечения дополнительных объемов перевозок.

Отчет «Анализ причин изменения объемов погрузки и краткосрочное прогнозирование» имеет разделы:

анализ причин изменения объемов погрузки в сравнении с показателями плана рассматриваемого месяца и факта прошлых лет с учетом действия внешних факторов: отражаются изменения ситуации на транспортном рынке, решения федеральных и местных органов исполнительной власти, соглашения с другими видами транспорта (при перевозках в смешанном сообщении), форс-мажорные обстоятельства (забастовки, природные катаклизмы, аварии и выход из строя средств погрузки и перевозочных, аварии и выход из строя производственных мощностей грузовладельцев), данные о производстве по контролируемым предприятиям, урожайности сельскохозяйственных культур в регионе, добыче и переработке сырья, изменении конъюнктуры внутреннего и внешнего рынков перевозимых грузов, введении отраслевых квот, работе других отраслей народного хозяйства;

прогноз объемов погрузки на предстоящие три месяца и описание тенденций изменения объемов погрузки на первый месяц по номенклатуре грузов.

Отчет «Анализ работы маркетинговых структур на железнодорожном транспорте» включает разделы:

анализ основных показателей по реализации транспортных услуг, где отражаются следующие данные: изменение объемов погрузки основной номенклатуры перевозимых грузов за отчетный год (в форме диаграмм), причины изменения погрузки по родам грузов по видам сообщения, информация об основных направлениях грузопотоков по видам грузов и уровне транспортной составляющей;

условия расчетов за перевозки: структура выручки, данные по дебиторской, кредиторской задолженности;

анализ выполнения соглашений и договоров по перевозке грузов с изменением тарифных условий (представляется информация о заключенных в течение года договорах и соглашениях, по выполнению соглашений с указанием причин в случае отклонений, потерях железных дорог и их компенсации, транспортной составляющей в цене продукции, перевозимой по исключительным тарифам) и действующей системы дополнительных услуг;

оценка стратегии отрасли на рынке транспортных услуг, организационной структуры, издержек, «портфеля» направлений маркетинговой деятельности на рынке транспортных услуг, результатов работы маркетинговых структур.

Маркетинговые исследования невозможны без современных информационных технологий, поэтому ЦФТО уделяет особое внимание вопросам автоматизации управленческой работы. Исследования ориентированы на объединение всех составляющих в единый технологический процесс, конечный результат которого — обеспечение устойчивой работы отрасли, нацелены на прогнозирование

ситуации, складывающейся на рынке услуг в конкретный временной период, начиная от момента проведения целевых исследований рынков потребителей, конкурентов, партнеров, транспортных услуг и заканчивая оценкой возможностей железнодорожного транспорта.

Маркетинговые исследования включают два основных взаимосвязанных элемента:

внутреннее состояние отрасли (показатели работы железнодорожного транспорта на рынке), находящееся под контролем руководящих работников, и конкретные ответные реакции отрасли на изменения внешней среды;

состояние внешней среды и ее влияние на экономику железнодорожного транспорта.

Результатом маркетинговых исследований является оценка потенциальных возможностей железнодорожного транспорта исходя из конкретного положения на рынке транспортных услуг или в его сегменте, построение рыночных моделей, сегментирование рынка.

Возможности железнодорожного транспорта оцениваются путем сопоставления сложившейся на определенный момент рыночной конъюнктуры с производственными, финансовыми, трудовыми и иными ресурсами отрасли, полученные оценки используются для разработки программы маркетинговых мероприятий.

Этапы проведения маркетинговых исследований: определение целей и задач; разработка плана выполнения;

сбор, обработка и систематизация данных информационных потоков;

определение сегментов рынка, в которых железнодорожный транспорт мог бы занимать прочные позиции в заданной перспективе;

оценка потенциальных возможностей железнодорожного транспорта и его позиций на конкретном рынке или в его сегменте в конкретных условиях.

На стадии разработки инструмента, обеспечивающего повышение производительности труда маркетолога, сокращение времени на составление аналитических справок и предложений, ЦФТО выделил четыре обязательных направления маркетинговых исследований, цели и результаты проведения которых приведены в таблице 1.2.

По результатам маркетинговых исследований составляются отчеты, формулируются выводы и рекомендации, которые доводятся до руководителей железнодорожного транспорта для выработки оптимальных управленческих решений и разработки перспективных программ маркетинговых мероприятий.

Для унификации технологического процесса, включающего поиск, сбор, анализ и отображение маркетинговой информации, в СФТО на федеральном, региональном и местном уровнях применяется единая схема проведения исследований (рисунок 1.15).

Таблица 1.2 – Направления маркетинговых исследований в СФТО

Направление исследования	Цель исследования по данному направлению	Выходной продукт маркетингового исследования
Конъюнктура рынка производства и потребления продукции различных отраслей промышленности и сельского хозяйства, перевозимой железнодорожным транспортом	Изучение конъюнктуры потребительского рынка транспортной продукции с целью поиска возможностей увеличения объемов перевозок и доходов железных дорог	Предложения по мероприятиям, направленным на увеличение (удержание) объемов перевозок и доходов железных дорог на основе анализа возможных изменений рыночных условий
Рынок транспортных услуг в части перевозок другими видами транспорта	Отслеживание ситуации на рынке транспортных услуг. Поиск возможностей переключения грузов с других видов транспорта в конкурентных сегментах, возможностей взаимодействия с другими видами транспорта с целью увеличения объемов перевозок и доходов железных дорог. Выявление факторов, связанных с деятельностью других видов транспорта, которые могут отрицательно повлиять на результаты деятельности железнодорожного транспорта	Предложения по мероприятиям, направленным на увеличение (удержание) объемов перевозок и доходов железных дорог на основе анализа возможных изменений рыночных условий
Динамика объемов погрузки и краткосрочное прогнозирование	Выявление причин изменения объемов погрузки за отчетный месяц с целью отслеживания ситуации на рынке и разработка обоснованного прогноза погрузки грузов на предстоящие 3 мес	Причины изменения объемов погрузки за отчетный месяц. Прогноз объемов погрузки на предстоящий период. Экономическое обоснование прогноза
Работа маркетинговых структур на железнодорожном транспорте	Оценка работы маркетинговых структур, выявление сильных и слабых сторон деятельности предприятия на рынке транспортных услуг	Предложения и рекомендации по: совершенствованию работы маркетинговых структур; развитию маркетинговых исследований (в части выявления перспективных направлений деятельности предприятия на рынке транспортных услуг); повышению эффективности маркетинга

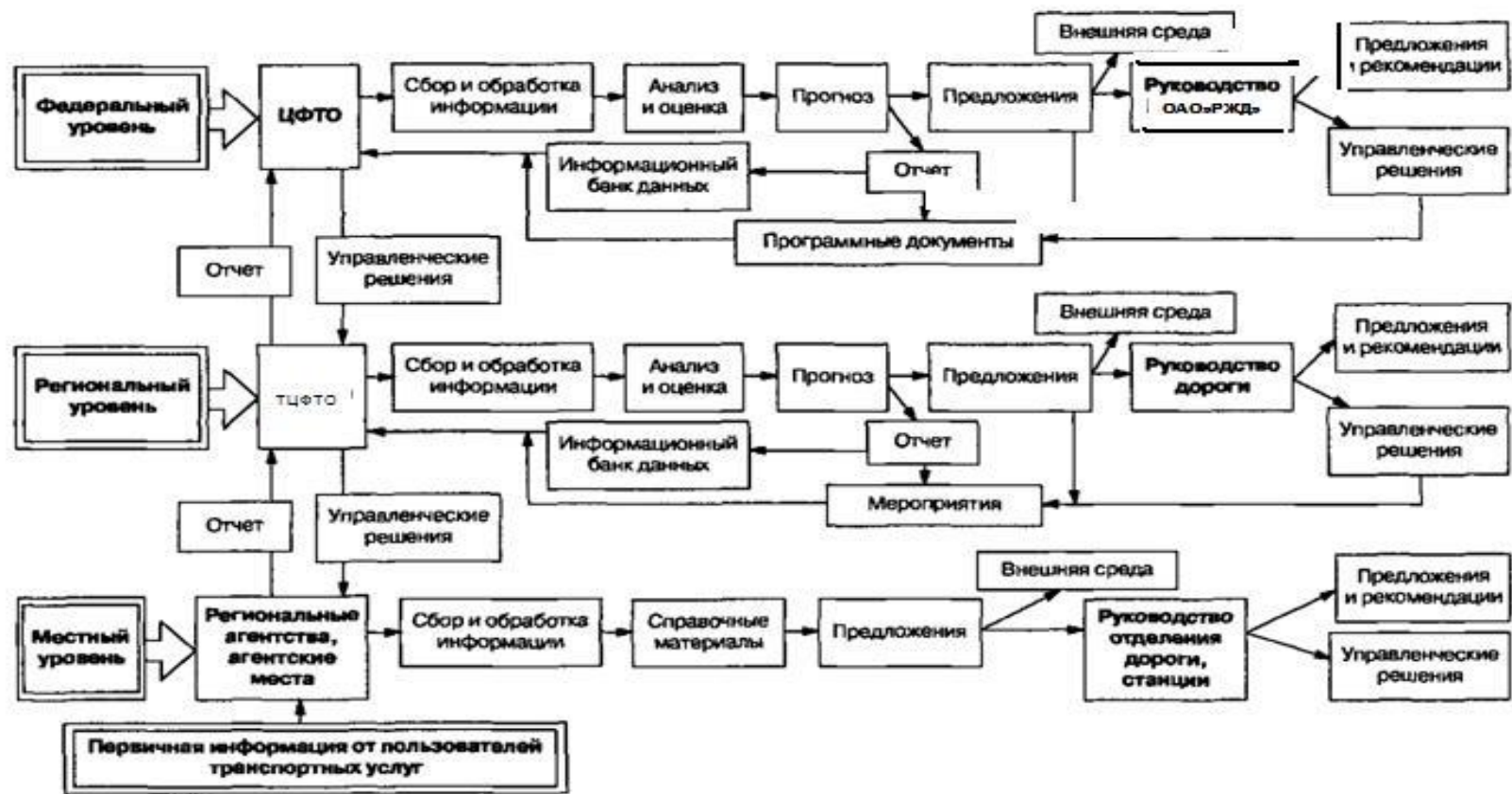


Рисунок 1.15 – Маркетинговые исследования в системе фирменного транспортного обслуживания

С конца 2010 года на железных дорогах в системе ФТО внедряется модель, согласно которой взаимодействие с клиентами осуществляется через персональных менеджеров. Сотрудники ТЦФТО закрепляются за конкретными грузоотправителями для решения каждого возникающего вопроса и ситуаций со стороны клиента, тем самым через доверие клиентов появляется первичная информация для мониторинга рыночной среды через исследование меняющихся потребностей грузовладельцев с определением приоритетных задач.

По состоянию на 1 июля 2015 года штатным расписанием ЦФТО было предусмотрено 8 штатных менеджеров по работе с клиентами. В ТЦФТО с февраля 2015 года было введено 20 штатных единиц. С марта-апреля они начали работать на Октябрьской, Московской, Южно-Уральской, Западно-Сибирской и Свердловской дорогах. В целевом состоянии менеджеров по работе с клиентами на уровне сети железных дорог планируется довести штат до 25 единиц, на территориальном уровне до 257 единиц [16].

С крупными грузоотправителями взаимодействуют менеджеры ТЦФТО, с предприятиями малого и среднего бизнеса – менеджеры линейного уровня. Так, на Северной железной дороге в системе СФТО на ноябрь месяц осуществляли работу с клиентами 33 менеджера, пять из которых на уровне ТЦФТО, остальные – на уровне АФТО и ЛАФТО. Менеджеры по работе с клиентами были закреплены за 300 предприятиями, обеспечивающими 95 % общепогрузки на Северной железной дороге [15].

Действительно, прямой контакт с грузовладельцами и индивидуальный подход позволяет оценить реальные потребности клиентов, заключить взаимовыгодные соглашения, а также способствует появлению возможности предусмотреть набор дополнительных услуг для реализации потенциала клиентов, увеличивая тем самым объем погрузки на железной дороге.

Для привлечения грузоотправителей и соответственно объемов перевозок на железнодорожный транспорт, а также мониторинга и повышения качества транспортных услуг на железных дорогах в системе ФТО оценивается уровень удовлетворенности и лояльности клиентов с использованием международной концепции «Чистый индекс поддержки» (NPS – Net Promoter Score).

Концепция «Чистого индекса поддержки», или NPS, предполагает всех клиентов компании поделить на 3 группы.

1. Клиенты — промоутеры. Это наиболее лояльные клиенты, готовые принять на себя личные репутационные риски и рекомендовать компанию знакомым, коллегам и друзьям.

2. Пассивные клиенты. Эта часть клиентов, как правило, удовлетворена тем, как работает компания, но не готова брать на себя репутационные риски и рекомендовать ее.

3. Клиенты — detrакторы. Это клиенты, получившие негативный опыт общения с компанией и дающие ей «контррекомендации» на рынке.

Математически концепция NPS выглядит так. При ответе на вопрос о вероятности рекомендации клиенты оценивают эту вероятность по шкале от 0 до 10. Ноль баллов выставляют те, кто абсолютно не готов рекомендовать компанию. Десять баллов — те, кто, несомненно, готов это сделать. Распределение клиентов по группам осуществляется следующим образом:

промоутеры — клиенты, которые оценивают вероятность положительной рекомендации на 9 и 10 баллов;

пассивные клиенты — клиенты, которые оценивают вероятность положительной рекомендации 7 и 8 баллов;

detrакторы — клиенты, которые оценивают возможность позитивного отзыва от 6 до 0 баллов.

Чистый индекс поддержки рассчитывается по формуле:

$$NPS = \text{Доля промоутеров} - \text{Доля detrакторов.}$$

Чем выше доля промоутеров (наиболее лояльных клиентов), тем выше NPS компании, тем больше позитивной информации о ней получает рынок и тем больше потенциальных клиентов выбирают данную компанию.

На Северной железной дороге через опрос и анкетирование клиентов проводится каждое полугодие. По итогам первого полугодия 2015 года лояльность клиентов были оценены на уровне 51,9%, что на 37,2 пункта выше уровня 2012 года. К 2018 году поставлена задача довести уровень лояльности клиентов до 60% [15].

При получении результатов и балловой оценки по отдельным ключевым позициям, определились позиции важные для клиентов и над технологическими процессами по которым необходимо работать, к их числу относятся:

качество осмотра вагонов;

своевременная подача вагонов на железнодорожные пути необщего пользования и их уборка;

соблюдение сроков доставки;

оперативность приемо-сдаточных операций;

качество обслуживания на местах общего пользования.

На результаты опросов клиентов оказывают влияние и новые услуги, предоставляемые в рамках СФТО, такие как:

перевозки грузов по графику с согласованным временем отправления и прибытия;

комплексные транспортно-логистические услуги по принципу одного окна в рамках единого договора;

услуга по подаче-уборке вагонов на пути необщего пользования под грузовые операции по графику.

На Восточно-Сибирской железной дороге СФТО представляет Восточно-Сибирский ТЦФТО (ВСТЦФТО), сотрудники которого также проводят маркетинговые исследования в условиях падения объемов перевозок. Железнодорожный транспорт продолжает терять высокодоходные номенклатуры, в том числе грузы с высокой доходной ставкой. Основные начисления за перевозки приходятся на нефтяные грузы - 49,1%, лес - 9,8%, уголь - 6,3%, железную руду - 3,9%, а наиболее доходными (с учетом уровня средней доходной ставки по ВСЖД) являются перевозки химикатов, цветных металлов, бумаги, нефтяных и лесных грузов. Специалисты отмечают, что каждый год железнодорожный транспорт теряет объемы погрузки, в том числе и по номенклатуре высокодоходных грузов, от 5 до 20% [15].

В рамках маркетингового исследования ВС ТЦФТО были опрошены грузовладельцы (бумага, металлические конструкции, цветные металлы), работающие в регионе обслуживания ВСЖД. Сегмент цветных металлов и цветной металлургии в регионе представлен тремя крупными предприятиями: ОАО «Русал Братский алюминиевый завод» («Русал Братск»), филиалом ОАО «СУАЛ» - ИркАЗ-СУАЛ (ИркАЗ), ОАО «Иркутсккабель».

Клиентам РЖД было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Осуществляются ли их перевозки автомобильным транспортом?
2. Какова доля данных отправок от общего объема перевозимой продукции?
3. Какие факторы негативно влияют на работу с ОАО «РЖД»?
4. Какие условия должны быть созданы для возврата потерянного объема на железнодорожный транспорт?

Общая погрузка цветных металлов в 2013 году на ВСЖД существенно снизилась до уровня 2306 т в среднем в сутки по сравнению с 2008 годом, когда этот показатель составлял 2486 т /сут. Одной из причин, как отметили в ИркАЗ, является переход на погрузку в контейнеры, тариф на перевозку которых значительно ниже, чем на отправку в крытых вагонах.

В ходе анкетирования выяснилось, что все названные компании отправляли готовую продукцию не только железнодорожным, но и автомобильным транспортом («Русал Братск» - 2%, ИркАЗ - 10%, «Иркутсккабель» - 98% от общего объема перевозок). Они также осуществляли перевозку не только цветных металлов, но и промышленного сырья (ИркАЗ), лома черных металлов, химикатов, кокса («Русал Братск»). Одним из значимых факторов качества перевозочного процесса грузоотправители отметили оперативную систему обслуживания клиента (своевременная подача подвижного состава, вывод груженых вагонов, оперативное согласование заявок, работа в одно окно) [15].

Основной причиной перехода грузоотправитель называет сервис или качество обслуживания, выражающееся в возможности гибко менять объемы заявленных грузов, график подачи подвижного состава и т. п. Не менее важными являются

также уровень тарифов, скорость и предсказуемость доставки груза, его сохранность.

В результате маркетинговых исследований сотрудниками ВСТЦФТО была составлена таблица важности факторов, влияющих на удовлетворенность (таблица 1.3) [15].

Таблица 1.3 – Оценка факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов в баллах *)

Факторы	СЦКК	Филиал группы «Илим» в Братске	«Русал Братск»	ИрКАЗ	«Иркутск-кабель»	«Улан-Удэ-стальмост»	Итого
1. Стоимость перевозки	9	10	10	10	9	10	58
2. Стоимость дополнительных услуг	1	1	1	1	1	5	10
3. Сроки оформления заявок	7	7	2	4	2	4	26
4. Наличие режима одного окна (комплексность перевозки)	10	8	8	8	10	7	51
5. Упрощение оформления перевозочных документов	2	2	2	3	2	2	13
6. Доступность подвижного состава	3	3	7	9	7	1	30
7. Скорость доставки	8	4	5	5	4	8	34
8. Ритмичность перевозок (оперативная подача/уборка вагонов в указанные сроки клиентом)	6	9	6	6	6	9	42
9. Сохранность груза в пути	5	5	3	1	3	3	20
10. Возможность доставки «от двери до двери»	4	6	4	2	5	6	27

*) Диапазон оценок: от 10 (максимальное значение - наиболее важный фактор) до 1 (минимальное значение - фактор, не сильно влияющий на работу предприятия)

Как видно из таблицы, наибольшее влияние для клиентов при выборе вида транспорта имеют факторы стоимость перевозки, наличие режима одного окна (комплексность перевозки), ритмичность перевозок, скорость доставки.

На основании полученных данных для увеличения скорости доставки грузов специалистами ВСТЦФТО было предложено [15]:

- оптимизировать работу с груженными вагонами на сортировочных станциях;
- сократить время, затрачиваемое на передачу груженых составов по междорожным стыкам;
- улучшить обработку вагонов на станциях отправления и прибытия груженых вагонов (для этого, возможно, потребуется либерализовать рынок услуг по маневровой работе и подаче-уборке вагонов).

С целью повышения клиентоориентированности необходимо реализовать следующие меры [15]:

- внедрить более гибкую систему планирования, что означает отказ от месячного планирования и возможность гибко реагировать на спрос путем оперативного изменения заявок как по величине, так и по направлениям;

- повысить прозрачность всех элементов системы взаимодействия перевозчика с операторами и грузоотправителями, в которых происходит согласование, отказ либо ограничение каких-либо параметров перевозки (от конвенционных запретов до согласований заявок);

- принимать по каждому клиенту, уходящему с железнодорожного транспорта, разные меры по его удержанию.

1.6. Рекламно-информационная деятельность в СФТО

В общей концепции маркетинга рекламно-информационная деятельность, направленная на стимулирование спроса на услуги, предоставляемые Российскими железными дорогами, занимает важное место. Рекламно-информационная поддержка транспортных услуг в части организации грузовых железнодорожных перевозок входит в систему фирменного транспортного обслуживания Российских железных дорог.

Рекламная деятельность является инструментом, с помощью которого СФТО активно воздействует на рынок и закрепляет на нем свою позицию. Главной задачей рекламной деятельности является максимальное проникновение на выбранные сегменты рынка, привлечение дополнительных клиентов, а также формирование позитивного имиджа Российских железных дорог в лице СФТО.

Общая координация рекламной деятельности СФТО входит в функции ЦФТО ОАО РЖД. Любые рекламные акции, проводимые ТЦФТО, должны быть обязательно согласованы с ЦФТО. Рекламную деятельность региональных и линейных агентств координируют ТЦФТО.

Основной целью и задачей рекламной деятельности СФТО является формирование:

- политики СФТО, направленной на эффективное развитие и повышение прибыльности Российских железных дорог;

- благоприятного имиджа Российских железных дорог и СФТО, способствующего формированию предпочтений выбора потенциальных клиентов;

- предпосылок для реализации стратегической задачи — увеличения числа заказов на железнодорожные перевозки и, соответственно, минимизации оттока клиентов Российских железных дорог на конкурирующие виды транспорта;

- фирменного (корпоративного) стиля СФТО, разработка норм и правил по его соблюдению на сети Российских железных дорог;

- базы для интенсивного развития маркетингового анализа деятельности СФТО в целях более четкого определения позиции СФТО на транспортном рынке;
- чувства гордости у каждого работника СФТО за принадлежность к своей организации с осознанием необходимости активно участвовать в программах СФТО, т. е. так называемой корпоративной психологии;
- потребительской привычки («повторного спроса») различными методами стимулирования сбыта;
- предпосылок для организации рекламы СФТО за рубежом.

В рекламной деятельности СФТО использует корпоративную рекламу и фирменный стиль.

Корпоративная реклама — это широкий спектр информационных материалов, направленных на повышение деловой репутации организации и рост степени ее известности.

Под фирменным стилем понимается набор постоянных цветовых и графических форм, обеспечивающих визуальное и смысловое единство. Корпоративная реклама использует следующие элементы фирменного стиля: наименование, логотип, товарный знак, цвет и слоган. Таким образом, фирменный стиль является основой всей коммуникативной политики СФТО, обеспечивает узнаваемость СФТО потребителями на рынке транспортных услуг, выделяет СФТО среди конкурентов.

Концепция фирменного стиля предусматривает следующие положения. Для деловой документации разрабатываются и используются единые для СФТО (с различиями по железным дорогам) формы бланков, конвертов, визитных карточек и т. д.

Элементы наружной рекламы предусматривают:

- использование при оформлении зданий и интерьеров служебных помещений на всех уровнях СФТО элементов фирменного стиля;
- оформление в едином стиле выставочных стендов, различных вывесок и указателей на всех уровнях СФТО;
- наличие у сотрудников СФТО единой формы одежды, а также выполненных в соответствии с фирменным стилем нагрудных табличек.

В рекламно-информационных печатных материалах, таких, как рекламные каталоги, проспекты, листовки, плакаты, рекламные объявления в прессе, используются единые для СФТО слоган, символика и элементы фирменного стиля — логотип, товарный знак, цвет, шрифт и т. д. В различных сувенирных изделиях присутствует единый логотип СФТО.

В работе с клиентурой используются различные виды и средства распространения рекламы.

Почтовая рассылка. Распространение рекламных писем по адресам потенциальных и реальных потребителей услуг СФТО является почтовой

рассылкой. Этот процесс разделяется на несколько этапов. Сначала формируется база данных почтовых адресов — реальных и потенциальных клиентов (рассылочные списки).

Адресатами являются крупные промышленные, сельскохозяйственные, строительные и другие предприятия — пользователи услуг железнодорожного транспорта. Списки почтовых адресов клиентов СФТО формируют в ТЦФТО. Сбором информации об адресатах — представителях среднего и малого бизнеса занимаются в региональных и линейных агентствах СФТО. Вся полученная информация анализируется в ТЦФТО и направляется для оценки и систематизации в ЦФТО.

Для определения адресов потенциальных клиентов используется электронная версия справочника «Бизнес-карта», которая содержит информацию о промышленных, строительных, производственных, торговых и прочих предприятиях России и ближнего зарубежья. Эта база данных позволяет делать выборки адресов предприятий по региональному и/или отраслевому признаку. Возможно внесение поправок, изменений и дополнений в существующую базу данных.

После формирования базы данных почтовых адресов составляются рекламно-информационные письма в соответствии со следующими принципами. В тексте отмечаются конкретные проблемы адресата и рекомендуются пути их решения на базе предлагаемых услуг, подчеркиваются различные экономические и другие выгоды от взаимного сотрудничества.

Предпочтителен короткий текст послания, не более одной страницы, предложения излагаются ясно, короткими фразами. Письма адресуются конкретному лицу — директору, руководителю, начальнику отдела и печатаются на фирменных бланках СФТО; элементы оформления письма (шрифты, разбиение на абзацы, поля) остаются неизменными и при последующих рассылках. В состав корреспонденции

кроме самого письма включаются каталоги, проспекты и буклеты СФТО.

Наряду с первичной рассылкой писем проводится следующая работа с адресатами:

— организуются оперативные ответы на вопросы клиентов с необходимой дополнительной информацией;

— при возврате корреспонденции базы данных корректируются.

Рекомендуемое для воздействия на заказчика число обращений — не менее 3-4 раз в год.

Реклама в прессе. Задачей СФТО в этом направлении является формирование положительного общественного мнения путем размещения в средствах массовой информации статей имиджевого и обзорно-рекламного характера. Газетные и журнальные статьи должны отражать положительные

процессы, которые происходят на Российских железных дорогах, информировать о введении льготных тарифов, новых услугах, благотворительных акциях. Пресс-конференции с первыми лицами и СФТО готовятся заранее, сопровождаются публикациями в прессе. Министерства транспорта России, ОАО РЖД

Реклама СФТО размещается на страницах основных российских газет и журналов, крупных региональных изданий, а также в специализированных изданиях. Необходимо полнее использовать возможности пресс-служб Министерства транспорта России, ОАО РЖД и железных дорог при размещении имиджевой рекламы в средствах массовой информации.

Также возможно размещение в прессе модульной рекламы. Рекомендуется при формате А2 занимать не менее 1/2 полосы, при формате А4 — не менее целой полосы.

При разработке макета рекламного модуля обязательно учитывается фирменный стиль. Художественное оформление рекламных объявлений в прессе (логотип, фирменный цвет, слоган, шрифт) должно быть неизменным.

Утвержденный СФТО макет рекламного модуля передается в ТЦФТО и агентства для размещения в региональной прессе. В период рекламной кампании модульную рекламу рекомендуется размещать не менее 4-5 раз в каждом выбранном издании. При выборе издания для размещения такой рекламы следует исходить из целевой аудитории данного издания и его рейтинга.

На уровне ЦФТО для размещения рекламы рекомендуются центральные газеты и журналы, на уровне ТЦФТО — крупнейшие региональные издания.

Наружная реклама. Основное назначение наружной рекламы — донести до реального и потенциального клиента и закрепить в его сознании название и товарный знак СФТО.

На всех уровнях СФТО при разработке наружной рекламы следует руководствоваться едиными элементами символики: товарный знак, фирменные блок и цвет, слоган. Фирменные вывески и указатели

2. ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ СПРОСА НА ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗОВ В СФТО

2.1 Планирование спроса на перевозки грузов

Планирование перевозок, как основной продукции транспортного предприятия, является отправной точкой организации его деятельности. На базе плана перевозок строится вся система производственно-хозяйственного и финансового планирования (бюджетирования) в транспортной отрасли. Главной особенностью планирования в условиях рыночной экономики является отсутствие директивности и свободное формирование спроса на товары и услуги на основе требований и запросов потребителей (пользователей).

В связи с переходом к рыночным отношениям в России произошли существенные изменения в порядке планирования перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Главные изменения связаны с переходом от централизованной системы разработки планов к демократическим маркетинговым принципам и методам формирования спроса на перевозки и другие транспортные услуги на основе договоров (контрактов), прогнозов и результатов маркетинговых обследований транспортного рынка. Транспортные предприятия и железные дороги получили значительную хозяйственную самостоятельность в формировании спроса на перевозки и их планирования.

Исходя из концепции маркетинга и установленного порядка разработки общего плана работы железных дорог, направленного на обеспечение их безубыточной хозяйственной деятельности можно сформулировать следующие основные требования к разработке планов и принципы планирования перевозок грузов в новых условиях:

1. Обеспечение сочетания экономических и других интересов государства, потребителей транспортной продукции и предприятий транспорта.

2. Формирование спроса на перевозки на основе маркетинговых исследований товарного и транспортного рынков, материалов долгосрочных и краткосрочных договоров и контрактов с отраслевыми и территориальными органами, экспедиторскими и операторскими компаниями, грузовладельцами и их объединениями, прогнозной информации о сферах производства и обращения в стране.

3. Отражение в планах запросов и требований клиентуры по объему и качеству их транспортного обслуживания.

4. Обеспечение конкурентоспособности железных дорог и широкого взаимодействия с другими видами транспорта.

5. Максимальная увязка плановой информации о перевозках грузов с финансово-экономическим и техническим планом работы железных дорог.

6. Обеспечение более полного и рационального использования ресурсов железных дорог.

7. Своевременная корректировка планов в зависимости от изменения конъюнктуры транспортного рынка, требований экономики страны и конкретных пользователей.

8. Основными методами планирования перевозок грузов должны быть балансовые и оптимизационные с использованием современных компьютерных информационных технологий, принципов логистики и маркетинга.

Изложенные требования и принципы стали основой нового порядка планирования перевозок грузов, установленного действующим Положением о планировании финансово-экономических показателей работы железных дорог. План перевозок формируется в системе бюджетов продаж и производства.

Особенностью нового порядка планирования перевозок является то, что он предусматривает тесную увязку формирования плана перевозок с планированием расходов и доходов от перевозок, прибыли и рентабельности перевозок. По существу это гибкая система бюджетного планирования (бюджетирования), ориентированная на обеспечение безубыточности работы железных дорог.

На железнодорожном транспорте разрабатывают следующие виды планов перевозок грузов:

- стратегические (долгосрочные) на 10-15 лет;
- среднесрочные на 3-5 лет;
- текущие (годовые);
- оперативные (квартальные и месячные).

Стратегические, среднесрочные и текущие планы перевозок разрабатывают на сети в целом, по железным дорогам и дочерним компаниям корпорации, а оперативные - по железным дорогам и их структурным подразделениям. Номенклатура планируемых грузов и степень детализации планов существенно различаются по видам планов, так как различны цели, для которых они составляются. Имеются особенности и в методике разработки планов подразделениями и компаниями ОАО «РЖД» и операторскими вагонными компаниями в основном, по качеству и содержанию показателей планов. В планах перевозок грузов устанавливают следующие показатели:

- объем перевозок (отправление) грузов в тоннах всего, в т.ч. по установленной номенклатуре грузов;
- грузооборот в тарифных тонно-км;
- суточная погрузка в вагонах;
- средняя статическая нагрузка вагона в тоннах;
- средняя дальность перевозок в км;
- грузонапряженность, млн. ткм на 1 км, средняя, в т.ч. по отдельным направлениям.

Первый из этих показателей утверждается ОАО «РЖД» для дорог в качестве основного планового, остальные носят расчетный характер. Действующая система планирования на железнодорожном транспорте призвана связать в единый механизм бюджеты всех предприятий и организаций, обеспечивающих выполнение плана работы компании.

Основной целью планирования перевозок является создание условий для организации своевременного, полного и качественного удовлетворения потребностей грузовладельцев в перевозках и услугах и обеспечение эффективного функционирования транспорта. При этом необходимо учитывать, что план перевозок - это по существу оформленный и упорядоченный в текущих условиях конечный результат прогноза многочисленных межотраслевых хозяйственных связей между товаропроизводителями, складывающийся в процессе их производственно-экономической деятельности.

Текущее и оперативное планирование перевозок

Текущие (годовые) планы перевозок грузов являются основой для планирования потребности в материальных, трудовых и финансовых ресурсах транспортных предприятий на предстоящий год. В системе ОАО «РЖД» эти планы разрабатывают экономические департаменты и службы железных дорог с участием ЦФТО и центров на дорожном уровне и представляют их руководству отрасли и дорог в октябре предшествующего плановому году в виде плана продаж транспортных услуг. При этом их разработка осуществляется одновременно с формированием текущего финансово-экономического плана работы компании дорог под руководством Департамента планирования и бюджетирования компании.

В проекте годового плана перевозок предусматривается определение на год (с разбивкой по кварталам) объемов перевозок (отправление) грузов всего, в т.ч. по основной номенклатуре грузов (до 14 наименований), грузооборота, средней дальности перевозок, средней статической нагрузки вагона, средних сроков доставки грузов и других показателей. Одновременно определяется проект бюджета, доходов и расходов на перевозки.

Порядок разработки годовых планов перевозок грузов следующий. Департаменты анализа конъюнктуры рынка и планирования и бюджетирования ОАО «РЖД» к началу сентября предшествующего года разрабатывает контрольные прогнозные цифры объемов перевозок и финансов на основе:

- анализа конъюнктуры транспортного рынка, информации министерства экономики и торговли о развитии грузообразующих отраслей и изменениях в территориальном размещении производительных сил, тенденциях объемов торговли производства и потребления в отраслях, развитии внешнеэкономических связей и различных видов транспорта в предстоящем году;

- анализа контрактов и договоров, а также результатов маркетинговых исследований ЦФТО, характеризующих спрос на грузовые перевозки, требования и пожелания грузовладельцев по качеству и стоимости транспортного обслуживания;
- данных об объемах перевозок по условиям заключенных долгосрочных соглашений и договоров с грузовладельцами, операторскими и экспедиторскими компаниями, региональными администрациями и другими субъектами транспортного рынка;
- анализа статистических данных о динамике объема перевозок, структуре перевозимых грузов, грузообороте, средней дальности перевозок, о международных корреспонденциях и межрайонном обмене грузов, выполняемого проектными и научными организациями отрасли.

Одновременно предложения по годовому плану перевозок грузов готовят экономические службы железных дорог совместно с Территориальными Центрами фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО) на основе аналогичной информации от предприятий-грузоотправителей, грузовых операторских компаний, местных администраций и других территориальных органов, расположенных в районе тяготения железной дороги.

При разработке годовых планов перевозок на дорогах используют материалы всех договоров (контрактов) с грузовладельцами, операторами-перевозчиками и транспортно-экспедиционными фирмами, данные текущих региональных маркетинговых обследований района тяготения дороги и сегментов транспортного рынка.

Предложения по показателям годовых планов перевозок с поквартальной разбивкой железные дороги представляют в ОАО «РЖД» за два месяца до начала планируемого года.

Департамент планирования и бюджетирования компании совместно с отраслевыми департаментами и ЦФТО рассматривают эти предложения и после уточнения и обобщения подготавливают проект плана перевозок и основные финансово-экономические показатели для рассмотрения на заседании Правления компании обычно в декабре предпланового года. Утвержденные показатели плана доводятся до железных дорог и грузовых компаний до начала планового периода. Эти показатели согласовываются с операторскими компаниями, грузоотправителями и другими партнёрами по перевозкам.

Порядок разработки квартальных планов перевозок грузов следующий. Не позднее, чем за 25 дней до конца текущего квартала железные дороги на основе заявок грузоотправителей и прогнозной информации маркетинговых исследований ДЦФТО разрабатывают обоснованные предложения по изменению (корректировке) плановых показателей по перевозкам на текущий квартал, если они вызваны причинами, независимыми от деятельности дорог, и предложения по уточнению объемов перевозок на следующий квартал. Эти данные передаются в

ОАО «РЖД» до 10 числа последнего месяца предпланового квартала.

Экономические департаменты и ЦФТО компании с участием отраслевых департаментов рассматривают предложения дорог по квартальным планам перевозок и уточненным финансово-экономическим показателям и за 10 дней до начала планируемого квартала доводят до железных дорог скорректированные планы перевозок с помесечной разбивкой.

Железные дороги в пятидневный срок на основе полученных плановых данных уточняют значения своих финансово-экономических показателей бюджетов и планов перевозок и представляют в ОАО «РЖД» окончательный вариант плана для разработки сводного квартального плана перевозок по отрасли.

Оперативное (месячное) планирование перевозок грузов (планов продаж) по расширенной номенклатуре осуществляют железные дороги самостоятельно в ЦФТО на основе договоров и заявок на перевозки грузоотправителей, экспедиторских и операторских и иных компаний и фирм, а также прогнозной маркетинговой информации о динамике сферы обращения в районе тяготения дороги. Следует учитывать, что чем больше неопределённость в заявках на перевозки, тем больше затраты транспорта на содержание дополнительных резервов транспортных ресурсов, тем дороже это обходится клиентуре.

В соответствии с Уставом железнодорожного транспорта РФ грузоотправители и другие субъекты транспортного рынка предоставляют заявки на перевозки в управления железных дорог за 10 дней до начала перевозки и за 15 дней при перевозке груза на экспорт или в прямом смешанном сообщении.

В этих заявках (офертах) указываются основные корреспонденции предстоящих перевозок грузов (объемы, станции отправления и станции назначения в местном сообщении, дороги назначения в прямом сообщении, количество и вид подвижного состава и другие данные). По существу этот документ является договором на перевозки (транспортные услуги). В нём могут отражаться и пожелания пользователей по качеству их транспортного обслуживания (срокам доставки, подачи вагонов, охраны, страхования и т.п.).

Месячные планы - прогнозы по перевозке грузов в сводном виде через систему электронного документооборота передаются до начала планового месяца в ЦФТО ОАО «РЖД» для разработки общего технического плана управления вагонопотоками. Одновременно уточненные и утвержденные месячные развернутые планы перевозок сообщаются грузоотправителям и грузовым компаниям. При необходимости в эти планы по требованиям клиентуры могут вноситься необходимые изменения. По некоторым грузам (например, сельскохозяйственным) вообще не требуется заявка и они осуществляются по предъявлению. Это также можно сделать и по устойчивым постоянным клиентам.

В отличие от годовых, оперативные месячные развернутые планы перевозок разрабатывают по расширенной тарифно-статистической номенклатуре

в зависимости от структуры перевозимых дорожной грузами. Они наиболее точно отражают фактическое состояние рынка продаж транспортных услуг железных дорог.

Для повышения точности оперативного планирования и управления перевозками в Системе фирменного транспортного обслуживания осуществляется мониторинг маркетинговой информации по всей клиентуре железных дорог. На основе полностью заполненных по предприятиям паспортов клиента, вводимых с автоматизированного рабочего места (АРМа) маркетингового агента, ежеквартально в ТЦФТО составляется Справка о конъюнктуре рынка производства и потребления основных номенклатур перевозимых грузов (уголь, нефтеналивные грузы, железная руда, цветные металлы, удобрения, химикаты, строительные грузы, цемент, лес, бумага, импорт, промсырье, автомобили). Кроме анализа экономики региона Справка содержит описание по каждой позиции перевозимых грузов:

- описание положения дел на грузообразующих предприятиях (в частности, внедрение новых технологий, освоение инвестиций и т.д.);

- программа сбыта на ближайшую перспективу (сохранение, уменьшение или увеличение объемов по традиционным направлениям реализации, причины изменения объемных показателей, освоение новых рынков сбыта, цена потребления на внутреннем и внешнем рынках, транспортная составляющая в цене продукции);

- влияние внешних факторов на производство и сбыт продукции (изменение законодательной базы, регламентирующей производство и сбыт данной продукции, вопросы налогообложения, таможенного регулирования, инвестиционная политика, изменение цен на потребляемую предприятием продукцию и услуги, развитие конкурентных производств);

- возможные условия удержания или увеличения объемов перевозок;

- исследование возможности предоставления дополнительных услуг (точность прибытия, повышенная скорость и т.п.) и другую информацию.

По каналам компьютерной связи данная информация из ТЦФТО поступает в ЦФТО компании и служит для составления сводных оперативных планов перевозок компании.

От качества их работы, своевременного выявления изменений платежеспособности спроса на перевозки и активного влияния на этот спрос в конкуренции с другими видами транспорта в значительной мере зависит успех деятельности транспортной компании ОАО «РЖД». Поэтому в ряде случаев план маркетинга и план перевозок являются взаимодополняющими документами.

Планирование *пассажирских* перевозок значительно отличается от планирования перевозок грузов, т.к. никаких обязательных предварительных заявок и долговременных договоров в этой сфере обычно не существует, кроме

системы предварительной продажи билетов за 45 дней до отправления поезда. На практике такие продажи наиболее активны за 5-10 дней до отправления. Поэтому основой годового плана пассажирских перевозок по дорогам и пассажирским компаниям являются прогнозные расчеты и материалы маркетинговых исследований с учетом прошлых периодов по сезонам года, динамики подвижности населения и их доходов, а также развитие транспортной инфраструктуры в регионах.

Контрольным показателем текущего плана пассажирских перевозок является пассажирооборот в целом и по видам сообщения – дальнее и пригородное. В плане перевозок устанавливаются также объемы перевозок пассажиров по кварталам и сезонам года (летнее и зимнее время), а также объемы дополнительных услуг пассажирам на вокзалах и поездах (в натуральном и денежном выражениях).

Таким образом, в целях совершенствования системного подхода к планированию основных объемных и качественных показателей грузовой работы в ЦФТО и его структурных подразделениях осуществляется формирование бюджетных показателей (на месяц, квартал, год), а также оперативных показателей грузовых перевозок на предстоящий месяц.

ЦФТО планирует объемы грузопотоков на год с учетом погрузки стран СНГ и третьих стран назначением в Россию и транзитом через Россию на основе оценки возможности их реализации с точки зрения пропускных и провозных возможностей инфраструктуры. Окончательный вариант объемов погрузки с разбивкой по полигонам железных дорог согласовывается с курирующим вице-президентом ОАО «РЖД».

С целью обеспечения заявок грузоотправителей погрузочными ресурсами, а также своевременной выгрузки вагонов на станциях железных дорог, в российских портах, нефтеперевалочных базах и передачи экспортных грузов через пограничные переходы осуществляется разработка плана перевозок грузов на месяц. Месячный план перевозок формируется на основе имеющейся грузовой базы и заявок на перевозку грузов, с учетом пропускных и перерабатывающих способностей инфраструктур, участвующих в перевозке, а также с учетом возможностей грузополучателей по выгрузке вагонов.

ЦФТО формирует проект плана перевозок грузов по полигонам железных дорог на планируемый месяц по следующим параметрам:

- ✓ номенклатуре грузов в тоннах и вагонах в среднем в сутки;
- ✓ железным дорогам назначения и родам вагонов (крытые, платформы, полувагоны, зерновозы, цементовозы, с выделением вагонов для перевозки цемента, рефрижераторные, минераловозы, фитинговые платформы и прочий подвижной состав);

✓ железным дорогам назначения наливных грузов в цистернах, отдельно нефть и нефтепродукты, светлые нефтепродукты, спирт, химикаты, патока, растительное масло, аммиачная вода и прочий налив;

✓ железным дорогам назначения каменного угля, лесных грузов, зерна, руды железной и марганцевой, черных металлов, строительных грузов, химических и минеральных удобрений.

Планирование перевозок грузов в системе СФТО осуществляется во взаимодействии с Центральной дирекции управления движением - филиала ОАО "РЖД" (ЦД).

Основные функциональные области взаимодействия ЦД и ЦФТО согласно Регламенту взаимодействия ЦФТО и ЦД в части планирования, утвержденному распоряжением ОАО «РЖД» от 02.02.2012г. №17 по функциям долгосрочного планирования:

- Планирование объемов перевозок;
- Корректировка квартального прогноза перевозок;
- Разработка месячного плана перевозок;
- Формирование сводного заказа на погрузку грузов парком полувагонов, использующихся в рамках агентских договоров.

Основные функциональные области взаимодействия ЦД и ЦФТО согласно Регламенту взаимодействия ЦФТО и ЦД, утвержденному распоряжением ОАО "РЖД" от 30.01.2013 г. № 224р:

1. По функциям прогнозирования и планирования:

- годовое прогнозирование перевозок грузов;
- уточнение годового прогноза перевозок по кварталам (квартальное прогнозирование);
- разработка месячного плана перевозок грузов;
- формирование месячного плана погрузки вагонов собственных привлеченных (ВСП);
- учет долгосрочных договоров при прогнозировании и планировании перевозок грузов;

2. По функциям, связанным с оперативной деятельностью:

- согласование грузовых перевозок;
- формирование сменно-суточного плана погрузки;
- формирование и исполнение суточного плана обеспечения грузоотправителей вагонами ВСП.

На основе предложений ТЦФТО разрабатывает проект плана перевозок грузов на месяц в целом по сети железных дорог, с учетом действующих ограничений. На основании Порядка планирования перевозок в международном сообщении с железнодорожными администрациями СНГ и Латвийской, Литовской, Эстонской республик, протоколов совещаний с железнодорожными

администрациями третьих стран, с учетом пропускных и перерабатывающих способностей инфраструктуры осуществляет согласование заявок на перевозку грузов ЦФТО в экспортно-импортном и транзитном сообщениях.

2.2 Прогнозирование спроса на перевозки грузов

Прогнозирование существенно отличается от планирования. Планирование представляет собой более – менее точное, в ряде случаев директивное установление перечня определенных показателей предстоящей работы транспортного предприятия на относительно небольшой период времени (обычно на 1-2 года), то *прогнозирование* – это индикативная гипотеза или проекция развития основных параметров деятельности предприятия, как правило, в долгосрочном периоде в условиях некоторой неопределенности. Объектом прогнозирования является будущее состояние внутренней и внешней среды транспортного предприятия и выработки стратегии его развития. Оно основано на научных методах, знаниях и интуиции специалистов.

В современных условиях прогнозирование грузовых перевозок на железнодорожном транспорте осуществляется на основе прогнозов развития основных грузообразующих отраслей экономики, динамики валового внутреннего продукта (ВВП), результатов маркетинговых обследований районов тяготения железных дорог с применением экономико-математических методов и компьютерных информационных технологий прогнозирования. К наиболее известным относятся методы регрессивного и корреляционного анализа, экстраполяции временных рядов, эвристического прогнозирования, на базе экспертных оценок.

Прогнозы по перевозкам разрабатывают Департамент экономического планирования и стратегического развития ОАО «РЖД», ЦФТО и соответствующие службы дорог с участием транспортных проектных и научных организаций как по сети в целом, так и по дорогам, направлениям, крупным узлам и станциям. На железнодорожном транспорте большую работу по прогнозированию грузопотоков выполняет Государственный проектный институт технико-экономических исследований (ГипротрансТЭИ)

Сроки прогнозов, как правило, составляют на 3, 5 и более лет. Поскольку в существующих экономических условиях перспективы развития производства в стране являются весьма неопределенными, составляются ряд прогнозных сценариев развития: пессимистичные, оптимистичные и базовые - ориентированные на разные варианты динамики ВВП, инфляции, развития отраслей, товарооборота и международной торговли.

Основными прогнозными показателями являются объем перевозок (отправление) грузов, грузооборот и средняя дальность перевозок. Также

прогнозируется потенциальная интенсивность (грузонапряженность) загрузки отдельных направлений и участков железных дорог и потребность в инвестициях для развития инфраструктуры и подвижного состава. Расчеты прогноза перевозок выполняют в целом по сети с разбивкой по важнейшим массовым грузам ограниченной номенклатуры (6-9 групповых наименований).

К практическим упрощенным методам расчета макроэкономического прогноза будущего объема перевозок грузов (ΣP_{np}) и грузооборота (ΣPl_{np}) относят, например, метод, основанный на определении прогнозных коэффициентов перевозимости продукции (K_{nep}^{np}), представляющих соотношение объемов перевозок по железным дорогам к размерам производства данной продукции, и нормативных показателей ее *транспортоемкости* (N_{mp}^n), характеризующих удельную величину транспортной работы железных дорог на единицу у производимой продукции:

$$\Sigma P_{np} = K_{nep}^{np} \Sigma Q_{np}, \text{ т}; \quad (2.1)$$

$$\Sigma Pl_{np} = N_{mp}^n \Sigma Q_{np}, \text{ ткм}, \quad (2.2)$$

где ΣQ_{np} - прогноз объема производства товарной продукции, т.

N_{mp}^n - прогнозный норматив средней дальности перевозки 1 т груза, км.

За последние пятнадцать лет коэффициенты перевозимости менялись незначительно, поэтому они вполне могут быть использованы для расчета приближенного прогноза перевозок.

Резкий, неравномерный спад железнодорожных перевозок (более чем в два) раза привел к тому, что методы экстраполяции трендов и регрессионного анализа временных рядов объемов перевозок за прошлые периоды давали ошибки прогнозов до 20-25% оцениваемых величин. Проводимые в России экономические реформы изменили не только объемы и структуру перевозимых грузов, но и всю систему транспортно-экономических связей между предприятиями и регионами в целом. В связи с этим представляется более точным осуществление макроэкономического прогнозирования перевозок грузов на основе изучения динамики ВВП страны. Для расчета прогнозных значений объема перевозок и грузооборота рекомендованы зависимости:

$$\Sigma P_{np} = \Sigma P_{\delta} (1 + \Delta\alpha/100) \gamma_p \text{ т}; \quad (2.3)$$

$$\Sigma Pl_{np} = \Sigma Pl_{\delta} (1 + \Delta\alpha/100) \gamma_p K_{\delta} \text{ ткм}; \quad (2.4)$$

где ΣP_0 ΣPl_0 - базовые величины объема перевозок и грузооборота на железных дорогах;

$\Delta\alpha$ - процент изменения ВВП в прогнозном периоде по сравнению с базовым;

K_0 - прогнозный коэффициент изменения средней дальности перевозок;

γ_p - индекс изменения прогнозируемой доли железных дорог на транспортном рынке.

Расчет прогнозного значения спроса на перевозки по формулам (2.3, 2.4) возможен в основном только для сети в целом, так как весьма сложно выделить долю ВВП, приходящуюся на обслуживаемый дорогой регион, тем более распределить его по родам грузов. Для построения более точных прогнозов перевозок по сети, по дорогам, направлениям, родам грузов целесообразно использовать динамические модели множественной регрессии, так как в существующих экономических условиях возможны резкие колебания объемов спроса на перевозки грузов.

Наиболее точные прогнозы объемов перевозок можно определить на основе отраслевых и региональных материальных и транспортно-экономических балансов по различным видам продукции, которые разрабатываются на основе прогнозных моделей развития экономики страны и регионов.

Как известно, разработка прогнозных моделей с помощью методов множественной регрессии состоит в нахождении математических зависимостей, отражающих динамическую связь величины объема грузовых перевозок с другими факторами, от которых она зависит. Далее осуществляются анализ тесноты связей между прогнозными величинами объемов перевозок и определяющими ее факторами, между самими факторами и их выбор; определяют форму уравнения регрессии.

Теоретическое определение аналитического выражения прогнозных моделей объемов грузовых перевозок должно быть подкреплено результатами прогнозов на базе экспертных оценок.

Для успешного учета неопределенности изменения факторов внешней среды количественные методы прогнозирования могут также сочетаться с так называемым сценарным подходом. Метод сценариев прогноза представляет динамическую модель будущего, в которой шаг за шагом описываются возможные уровни показателей прогноза с указанием вероятности их выполнения при определенных условиях. При этом устанавливаются ключевые факторы (динамика ВВП, уровень инфляции, степень экономической стабильности, НТП и т.д.), которые определяют тот или иной вариант прогноза.

Целевая функция сценарного подхода к прогнозированию перевозок имеет вид:

$$y_i = P(A, B, C, \dots, N) \quad (2.5)$$

где y_i - показатель прогноза перевозок i -го сценария развития событий;

A, B, C, \dots, N - ключевые факторы, оказывающие решающее влияние на уровень прогноза.

Источником информации для разработки сценариев могут служить результаты маркетингового обследования районов тяготения железных дорог и транспортно-экономические балансы, перспективные планы и прогнозы развития грузообразующих отраслей экономики и регионов страны.

Для преодоления роста транспортной составляющей в цене продукции недостаточно ставить вопрос только о снижении транспортных тарифов. Эта проблема имеет логистическое решение и должна формулироваться как оптимизация материальных потоков в отечественной экономике. Возможные пути ее решения в современных условиях - это рациональное размещение, кооперация и специализация производства; повышение доли полезного вещества перевозимой продукции за счет очистки, обогащения, переработки сырья в месте его добычи или производства; оптимизация каналов товародвижения, включая оптимизацию схем грузопотоков и вагонопотоков, определения оптимальных уровней запасов на складах, массы транспортной партии груза, мощности технического оснащения складов, рациональный выбор видов транспорта и методов организации перевозок и др.

В зависимости от условий конкуренции, складывающихся тарифов и цен применительно к перевозкам конкретных взаимозаменяемых родов грузов можно предложить варианты практических действий, направленных на оптимизацию материальных потоков и снижение транспортных затрат грузовладельцев. В случае наличия естественной монополии какого-либо вида транспорта на перевозки определенного груза (например, железнодорожного транспорта при перевозках угля, руды, леса, нефтегрузов) актуальна разработка индикативных оптимальных схем грузопотоков, решение классической транспортной задачи, а также реализация известных мероприятий по рационализации перемещения многих массовых грузов. Выгоду от этой работы получают прежде всего грузовладельцы, а также транспорт и экономика страны в целом.

Прогнозирование на базе прошлого периода

Метод применяется для прогнозирования объемов перевозок грузов с относительно устойчивыми и устойчивыми размерами объемов отправления.

Прогнозное значение определяется как процентное изменение по отношению к показателю за предыдущий период по принципу «от достигнутого»:

$$P_{\text{пр}} = P_{\text{тек}} * \frac{P_{\text{тек}}}{P_{\text{прош}}} \quad (2.6)$$

где $P_{\text{тек}}$, $P_{\text{прош}}$ - значения прогнозируемого показателя текущего и прошлого периодов

Метод стандартного распределения вероятностей

Метод основан на определении ожидаемого значения прогноза объемов перевозок на основании данных оптимистического, наиболее вероятностного прогноза и пессимистической оценки прогноза:

$$P_{\text{пр}} = \frac{P_{\text{оптим}} + 4P_{\text{вер}} + P_{\text{пессим}}}{6} \quad (2.7)$$

где $P_{\text{оптим}}$ – значение показателя по оптимистическому прогнозу (экспертное);

$P_{\text{вер}}$ – наиболее вероятное значение прогнозируемого показателя;

$P_{\text{пессим}}$ - пессимистическая оценка прогноза значения показателя.

Использование этого метода позволяет сопоставлять экспертные оценки со статистически ожидаемым значением, чтобы определить наиболее вероятностный диапазон вариации прогноза. Для этого определяют стандартное отклонение прогнозного значения по формуле:

$$P_{\text{откл}} = \frac{P_{\text{оптим}} - P_{\text{пессим}}}{6}, \quad (2.8)$$

Прогнозирование по временным рядам динамики

Одним из методов прогнозирования является экстраполяция (перенесение в будущее тенденций, которые сформировались в прошлом), опирающаяся на анализ динамического ряда изучаемого показателя.

Динамический ряд (или временной ряд) – ряд значений некоторого показателя, взятых по состоянию на определенные моменты или периоды времени. Временные ряды отражают динамику социально-экономических явлений. Если уровни временного ряда формируются под влиянием факторов и условий, которые будут незначительно изменяться в будущем, то временной ряд можно использовать для прогнозирования.

Действие факторов, влияющих на величины уровней временного ряда, носит различный временной характер. Влияние одних факторов проявляется постепенно в течение продолжительных промежутков времени, влияние других – периодически, с разной длиной периода. Некоторые факторы проявляют себя случайно и нерегулярно. В этой связи каждый уровень временного ряда можно рассматривать как результат наложения компонент, имеющих разный временной

характер действия. К таким компонентам относят: тренд, циклическую компоненту, сезонную компоненту, нерегулярную компоненту.

Под трендом понимается долгосрочная составляющая, характеризующая общую тенденцию изменения временного ряда в течение длительного периода времени.

Под тенденцией понимается возрастание или убывание уровней временного ряда.

Факторами, порождающими тренд, могут быть изменения состава населения, инфляция, технологические изменения, рост производства, рост цен и т.д.

В практике моделирования и прогнозирования объема перевозок грузов самым распространенным и дающим хорошие результаты сглаживания уравнений временных рядов динамики является метод наименьших квадратов (МНК). Сущность данного метода состоит в выборе таких параметров исследуемого уровня, при котором сумма квадратов отклонений сглаженных значений уровней \hat{y}_t от соответствующих им во времени эмпирических значений y_t должна быть минимальной:

$$\sum(\hat{y}_t - y_t)^2 \rightarrow \min, t = 1, 2, \dots, T, \quad (2.9)$$

где t – фактор времени;

n – число уровней эмпирического ряда (кол-во исследуемого периода (год, квартал)).

Подставляя в найденное в результате сглаживания уравнения (модели) соответствующие значение времени t , ($t = n + 1, n + 2, \dots, n + T$), можно найти перспективный объем перевозок грузов какой-то заданный период прогноза T (год, квартал).

При выборе формы линии (функции) и сглаживании уровней временной рядов (нелинейная или линейная зависимость), необходимо руководствоваться соображениями, что если абсолютные приросты уровней ряда динамики более или менее постоянные, то есть изменяются приблизительно по арифметической прогрессии, то для сглаживания временных рядов используется линейная зависимость, уравнение которой выражается функцией прямой линии:

$$y_t = b_0 + b_1 * t, \quad (2.10)$$

где b_0, b_1 – параметры уравнений (модели прогнозирования);

t – фактор времени;

\hat{y}_t – оценка уровня временного ряда.

При анализе тренда независимой переменной является время, а зависимой – уровень временного ряда.

Величины параметров зависимости b_0 и b_1 можно определить с помощью метода наименьших квадратов из системы уравнений:

$$\begin{cases} \sum y = b_0 * T + b_1 * \sum t \\ \sum ty = b_0 * \sum t + b_1 * \sum t^2 \end{cases} \quad (2.11)$$

где T - количество наблюдений (лет в динамическом ряду).

Метод наименьших квадратов позволяет определить параметры зависимости заданного вида таким образом, чтобы сумма квадратов отклонений фактических значений от теоретических (рассчитанных по уравнению зависимости) была минимальной.

Для расчета параметров зависимости b_0 и b_1 используется вспомогательная таблица 2.1.

Таблица 2.1 – Вспомогательная таблица для определения параметров зависимости b_0 и b_1

t	y	t ²	t*y
1	1700		
2	1800		
...	...		
5	2400		
6	2500		
$\sum t$	$\sum y$	$\sum t^2$	$\sum ty$

Если тренд является линейным, то по методу наименьших

$$b_1 = \frac{\sum ty_t - (\sum t)(\sum y_t)/T}{\sum t^2 - (\sum t)^2/T}, \quad (2.12) \text{ их квадратов}$$

параметры уравнения b_0 и b_1 решением системы уравнений определяются по формулам:

$$b_0 = \bar{y} - b_1 \bar{t} \quad (2.13)$$

$$\bar{y} = (y_1 + y_2 + \dots + y_T)/T, \quad (2.14)$$

$$\bar{t} = (1 + 2 + \dots + T)/T, \quad (2.15)$$

T – общее число наблюдений во временном ряду (длина временного ряда);

y_t - наблюденное значение временного ряда за период t .

После определения параметров уравнения определяют прогнозное значение показателя по формуле:

$$\hat{y}_{T+k} = b_0 + b_1(T+k), \quad (2.16)$$

где T – последний год в ряду наблюдений;

k – количество лет вперед, на которые необходимо получить прогноз.

2.3 Методика долгосрочного и среднесрочного прогнозирования объемов погрузки грузов на сети железных дорог

Расчет объемов погрузки грузов на среднесрочную и долгосрочную перспективу проводится с использованием уравнения множественной регрессии, где зависимым показателем является объем погрузки груза, а независимыми показателями - соответствующий макроэкономический показатель, расчетный год, объем погрузки груза в предыдущем году.

Система показателей представлена результативными (прогнозируемыми) показателями погрузки по родам грузов на сети железных дорог и основными факторами, влияющими на их изменение:

- фактическая погрузка по родам грузов на сети железных дорог;
- прогнозные значения соответствующих макроэкономических показателей.

Для прогнозирования погрузки по родам грузов на сети железных дорог используются следующие источники информации:

- отчетные данные о фактических объемах погрузки грузов;
- прогнозная оценка годовых объемов погрузки на текущий год, рассчитанная с использованием методики краткосрочного прогнозирования объемов погрузки грузов на сети железных дорог;
- прогнозы социально-экономического развития России, разрабатываемые Минэкономразвития России (www.economy.gov.ru).

Прогнозы среднесрочные (на трехлетнюю перспективу) публикуются ежегодно в марте и уточняются в течение текущего года с различной периодичностью.

Прогнозы долгосрочные (на десять лет) публикуются ежегодно в конце года, характеризуются ограниченностью и нестабильностью номенклатурных позиций, отсутствием четкого графика опубликования.

В связи с этим при прогнозировании погрузки грузов на различную перспективу (от 1 до 10 лет) возникает необходимость использования в регрессионных моделях тех из допустимых макроэкономических показателей, по которым существует прогноз на интересующий временной период (табл. 2.3).

Показатели промышленного производства приводятся в соответствии с уменьшением приоритетности их использования в регрессивной модели в качестве независимой переменной. При построении моделей прогнозирования и прогнозных расчетах погрузки грузов используются абсолютные значения показателей.

Таблица 2.2 - Соответствие прогнозируемой номенклатуры грузов прогнозируемым макроэкономическим показателям

Прогнозируемая Номенклатура грузов	Прогнозируемые макроэкономические показатели
1	2
Уголь	Добыча угля / производство электроэнергии / индекс производства промышленной продукции
Кокс	Производство кокса / производство чугуна / индекс производства продукции металлургии / индекс производства промышленной продукции
Нефтяные	Добыча нефти, включая газовый конденсат
Руды всякие	Производство товарной железной руды / индекс производства продукции металлургии / индекс производства промышленной продукции
Черные металлы	Выплавка стали / производство готового проката черных металлов / индекс производства продукции металлургии / индекс производства промышленной продукции
Лесные	Индекс производства продукции лесной и деревообрабатывающей промышленности / производство деловой древесины / индекс производства промышленной продукции
Минерально-строительные материалы	Индекс производства продукции промышленности строительных материалов / добыча нерудных строительных материалов / производство цемента / индекс производства промышленной продукции
Химические и минеральные удобрения	Производство минеральных удобрений (в пересчете на 100% питательных веществ) / индекс производства продукции химической промышленности / индекс производства промышленной продукции
Хлебные	Валовой сбор зерна (в весе после переработки)** / индекс производства сельскохозяйственной продукции / индекс производства ВВП
Остальные	Индекс производства промышленной продукции

Прогнозы показателей в форме индексов необходимо привести в сопоставимый вид путем отнесения их к базовому году.

Используется значение показателя в году, предшествующем рассматриваемому.

Модель среднесрочного и долгосрочного прогнозирования по грузки грузов на сети железных дорог

В качестве инструмента прогнозирования используется множественная регрессионная модель - зависимость погрузки от выбранных независимых показателей:

$$y=(x_1,x_2,\dots,x_s)=a_0+a_1*x_1+a_2*x_2+\dots+a_s*x_s, \quad (2.17)$$

где y - объем погрузки груза;

x_1, x_2, \dots, x_s – независимые переменные

a_0, a_1, \dots, a_s - параметры множественной регрессии, рассчитываемые по методу наименьших квадратов;

s - количество независимых переменных.

Параметры модели рассчитываются с использованием годовой динамики погрузки грузов и производства соответствующей промышленной продукции за определенный период. В связи с произошедшим в 1998 г. переломом тенденции в динамике погрузки грузов и промышленного производства при прогнозировании погрузки используются модели с учетом независимой переменной "расчетный год" и без ее учета, в зависимости от специфики груза.

Уравнение множественной регрессии с учетом независимой переменной "расчетный год" рассчитывается для следующих групп грузов:

— лесные грузы;

— минерально-строительные материалы,

на основе формулы

$$P_t^r = a^r * Q_t^r + b^r * P_{t-1}^r + c^r * t + d^r, \quad (2.18)$$

где P_t^r – объем погрузки r -й группы грузов в t -М году;

Q_t^r – значение соответствующего r -й группе грузов макроэкономического показателя в t -м году;

P_{t-1}^r – объем погрузки r -й группы грузов в $t-1$ году;

a^r, b^r, c^r, d^r - параметры множественной регрессии для r -й группы грузов, рассчитываемые по методу наименьших квадратов.

Уравнение множественной регрессии **без учета независимой переменной "расчетный год"** рассчитывается для следующих групп грузов: уголь; кокс; нефтяные; руды металлические; черные металлы; химические и минеральные удобрения; хлебные; остальные, на основе формулы

$$P_t^r = a^r * Q_t^r + b^r * P_{t-1}^r + d^r, \quad (2.19)$$

Путем подстановки в регрессионную модель с рассчитанными параметрами значений переменных, определенных для соответствующего года рассматриваемого перспективного периода, осуществляется прогнозный расчет объема погрузки соответствующей группы грузов:

$$P_{прT+1}^r = a^r * Q_{прT+1}^r + b^r * P_{T+1-1}^r + c^r * (T + 1) + d^r, \quad (2.20)$$

$$P_{прT+1}^r = a^r * Q_{прT+1}^r + b^r * P_{T+1-1}^r + d^r, \quad (2.21)$$

где $P_{прT+1}^r$ - прогнозируемый объем погрузки r -й группы грузов в $T+1$ году;

$Q_{прT+1}^r$ - прогнозное значение соответствующего r -й группе грузов

макроэкономического показателя в $T + l$ году;

R_{T+1-l}^r - объем погрузки r -ой группы грузов в $R_{прT+1}^r$ году;
 T - последний отчетный год;

l - количество лет в прогнозируемом периоде.

Прогнозный объем общей погрузки (всех грузов) определяется как сумма погрузки десяти выделяемых групп грузов.

Описанные выше регрессионные модели необходимо регулярно корректировать, так как:

— актуализируются значения объемов погрузки и макроэкономических показателей;

— публикуются скорректированные прогнозы макроэкономических показателей на рассматриваемую перспективу.

С учетом новых фактических и прогнозных данных производится обновление регрессионных моделей.

Полученные модели оцениваются на статистическую значимость и используются для пересчета прогнозных значений погрузки.

Корректировка прогноза погрузки с использованием экспертных оценок

Прогнозные значения объема погрузки грузов на сети железных дорог в разрезе родов грузов за первый прогнозный год сопоставляются с соответствующими прогнозными величинами погрузки, рассчитанными на основе Методики краткосрочного прогнозирования объемов погрузки грузов на сети железных дорог. При наличии расхождений необходимо провести дополнительные экспертные исследования, позволяющие определить причину такого расхождения.

Использование экспертных оценок для корректировки прогноза погрузки, полученного на основе моделей, также представляется целесообразным, так как в математической модели невозможно учесть все факторы, оказывающие влияние на формирование объемов погрузки по видам грузов в среднесрочном и долгосрочном периодах на сети железных дорог.

Факторами, изменение которых необходимо учитывать при проведении экспертной корректировки прогноза погрузки, являются (в соответствии с видом груза):

- прогнозные цены, соотношение внутрироссийских и экспортных цен;
- структура мирового товаропотребления;
- разработка новых месторождений, закрытие существующих месторождений;
- структурные изменения в экономике.

Корректировка производится методом аналитических экспертных оценок,

который предусматривает анализ и оценку экспертом тенденций, конъюнктуры рынка в разрезе видов грузов. На основе полученной информации эксперт принимает обоснованное решение о внесении изменений в математический прогноз объемов погрузки.

2.4 Методика среднесрочного прогнозирования грузооборота на сети железных дорог

Прогноз **грузооборота на сети железных дорог** на среднесрочную перспективу (один - три года) проводится в три этапа:

- построение модели прогнозирования среднесетевого грузооборота на основе перспективных значений показателей производства промышленной продукции;
- построение модели прогнозирования грузооборота на основе прогнозных влияющих факторов: средней дальности перевозки, объемов перевозок грузов по видам сообщения с учетом перспективной динамики производства промышленной продукции, экспорта, импорта, темпа прироста мировой экономики;
- объединение двух моделей.

Система показателей представлена обобщающим (результативным) показателем – прогноз грузооборота на сети железных дорог и основными факторами, влияющими на его изменение:

- фактический грузооборот на сети железных дорог;
- фактическая погрузка на сети железных дорог;
- фактические объемы перевозок по видам сообщений;
- фактические и прогнозные значения индекса промышленного производства, темпов роста экспорта, темпов роста импорта, темпов роста мировой экономики;
- фактическая средняя дальность перевозки по сети железных дорог;
- взвешивающие коэффициенты.

Для прогнозирования грузооборота в целом по сети железных дорог и объемов перевозок грузов по видам сообщения используются следующие **источники информации**:

1. данные о фактических объемах погрузки грузов;
2. данные о фактических объемах перевозки грузов по следующим позициям:
 - перевезено грузов;
 - внутрироссийские перевозки;

- экспортные перевозки;
- импортные перевозки;
- транзитные перевозки;
- грузооборот (без Порожного пробега частных и арендованных вагонов);
- средняя дальность перевозок по сети железных дорог;

3) прогнозные данные Минэкономразвития России (www.economy.gov.ru).

Прогнозы Минэкономразвития России (среднесрочные) предоставляются ежегодно в марте текущего периода на три года вперед. С квартальной периодичностью происходит уточнение среднесрочных прогнозных оценок в течение текущего года. Данные прогнозы пересматриваются ежегодно с сохранением трехлетнего Скользящего периода.

В материалах "Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации, параметры прогноза и предельные уровни цен (тарифов) на продукцию (услуги) субъектов естественных монополий публикуются следующие прогнозные показатели:

- индекс промышленного производства, %;
- темп роста мировой экономики, %;
- экспорт товаров, млрд долл. США;
- индекс физического объема экспорта (параметр роста внешнего спроса), %;
- импорт товаров, млрд долл. США;
- индекс физического объема импорта (соответствующий параметр роста внутреннего спроса), %.

Модель на основе перспективного значения показателя производства промышленной продукции

В модели в качестве инструмента прогнозирования используется линейная регрессионная модель - зависимость грузооборота от производства промышленной продукции вида:

$$y(x) = a * x + b , \quad (2.23)$$

где y - грузооборот, млрд т-км;

x - индекс производства промышленной продукции;

a и b - параметры линейной регрессионной модели, рассчитываемые по методу наименьших квадратов.

Параметры модели вычисляются по данным о динамике грузооборота и промышленного производства за ретроспективный период.

Путем подстановки в рассчитанную регрессионную модель прогнозных

значений индекса производства промышленной продукции получается прогноз грузооборота на сети железных дорог:

$$PL_{i,l}^{пр} = a * Q_r^{пр} + b, \quad (2.24)$$

где $PL_{i,l}^{пр}$ - прогноз грузооборота на сети железных дорог в i -м прогнозном году, млрд т-км;

$Q_r^{пр}$ - прогнозный индекс промышленного производства %

Модель на основе средней дальности перевозки и объемов перевозки по видам сообщения

Во **2 модели** прогнозная величина сетевого грузооборота рассчитывается как произведение прогнозных величин средней дальности и объемов перевозки на сети железных дорог. Расчет осуществляется в несколько этапов.

На первом этапе производится расчет прогнозных значений погрузки $P_{i,погр}^{пр}$ на основе Методики долгосрочного и среднесрочного прогнозирования объемов погрузки на сети железных дорог

На втором этапе производится расчет прогнозных значений экспортных перевозок. В качестве инструмента прогнозирования используется линейная регрессионная модель - зависимость экспортных перевозок от индекса физического объема экспорта вида:

$$y(x) = a * x, \quad (2.25)$$

где y - экспортные перевозки, млн т;

x - индекс физического объема экспорта, %;

a - параметр линейной регрессионной модели, рассчитываемый по методу наименьших квадратов.

Параметр модели a вычисляется по данным о динамике экспортных перевозок и физического объема экспорта за ретроспективный период. Путем подстановки в рассчитанную регрессионную модель прогнозных значений индекса физического объема экспорта получается прогноз экспортных перевозок на сети железных дорог:

$$P_{i,э}^{пр} = a * Q_i^{э пр}, \quad (2.26)$$

где $P_{i,э}^{пр}$ - прогноз экспортных перевозок на сети железных дорог в i -м прогнозном году, млн т;

$Q_i^{э пр}$ - прогнозный индекс физического объема экспорта %

При отсутствии прогнозных значений индекса физического объема экспорта можно рассчитать этот показатель по формуле

$$Q_i^э = \frac{\Delta_i}{(I_i * \Delta_{i-1})}, \quad (2.27)$$

где Δ_i - экспорт (по методологии платежного баланса) в i -м году, млрд долл. США;

I_i - индекс цен (экспорт) в i -м году, %;

Δ_{i-1} - экспорт (по методологии платежного баланса) в $i-1$ -м году, млрд долл. США.

На третьем этапе определяется прогнозный объем внутренних перевозок:

$$P_{i,вн}^{пр} = P_{i,погр}^{пр} - P_{i,э}^{пр}, \quad (2.28)$$

где $P_{i,вн}^{пр}$ - прогноз внутренних перевозок на сети железных дорог в i -м прогнозном году, млн т.

На четвертом этапе производится расчет прогнозных значений импортных перевозок $P_{i,погр}^{пр}$. В качестве инструмента прогнозирования используется линейная регрессионная модель - зависимость импортных перевозок от индекса физического объема импорта вида:

$$y(x) = a * x, \quad (2.29)$$

где y - импортные перевозки, млн т;

x - индекс физического объема импорта, %;

a - параметр линейной регрессионной модели, рассчитываемый по методу наименьших квадратов.

Параметр модели a вычисляется по данным о динамике импортных перевозок и физического объема импорта за ретроспективный период. Путем подстановки в рассчитанную регрессионную модель прогнозных значений индекса физического объема импорта получается прогноз импортных перевозок на сети железных дорог:

$$P_{i,им}^{пр} = a * Q_{i,им}^{пр}, \quad (2.30)$$

где $P_{i,им}^{пр}$ - прогноз импортных перевозок на сети железных дорог в i -м прогнозном году, млн т;

$Q_{i,им}^{пр}$ - прогнозный индекс физического объема импорта, %.

При отсутствии прогнозных значений индекса физического объема импорта можно рассчитать этот показатель по формуле

$$Q_i^{им} = \frac{I_i}{(I_i * I_{i-1})}, \quad (2.31)$$

где I_i - импорт (по методологии платежного баланса) в i -м году, млрд долл. США;

I_i - индекс цен (импорт) в i -м году, %;

I_{i-1} - импорт (по методологии платежного баланса) в $i-1$ -м году, млрд долл. США.

На пятом этапе производится расчет прогнозных значений транзитных

перевозок $P \sim P$. В качестве инструмента прогнозирования используется линейная регрессионная модель - зависимость транзитных перевозок от темпа роста мировой экономики вида:

$$y(x) = a * x, \quad (2.32)$$

где y - транзитные перевозки, млн т;

x - темп роста мировой экономики, %;

a - параметр линейной регрессионной модели, рассчитываемый по методу наименьших квадратов.

Параметр модели a вычисляется по данным о динамике транзитных перевозок и темпах роста мировой экономики за ретроспективный период, Путем подстановки в рассчитанную регрессионную модель прогнозных значений темпа роста мировой экономики получается прогноз транзитных перевозок на сети железных дорог:

$$P_{i,тр}^{пр} = a * Q_{i,м}^{пр}, \quad (2.33)$$

где $P_{i,тр}^{пр}$ - прогноз транзитных перевозок на сети железных дорог в i -м прогнозном году, млн т;

$Q_{i,м}^{пр}$ - прогнозный темп роста мировой экономики, %.

На шестом этапе определяется прогнозный объем перевозки грузов на сети железных дорог:

$$P_{i,пер}^{пр} = P_{i,вн}^{пр} + P_{i,э}^{пр} + P_{i,им}^{пр} P_{i,тр}^{пр}, \quad (2.34)$$

На седьмом этапе определяется прогнозный грузооборот на сети железных дорог:

$$P I_{i,п}^{пр} = P_{i,пер}^{пр} * I_i^{пр}, \quad (2.35)$$

где $I_i^{пр}$ - прогнозная величина средней дальности перевозок, км.

Показатель средней дальности перевозок отражает сложную структуру транспортно-экономических или иного вида сообщений в объеме перевозок, так и изменения дальности перевозок в отдельных видах сообщений. Следовательно, для адекватного прогнозирования средней дальности необходимо рассматривать связи. На него могут определяющим образом влиять как изменения доли того детальную структуру перевозок, что требует значительного объема дополнительной прогнозной информации, обеспечить которую, с соблюдением условия ее корректности, при средне- и долгосрочном прогнозировании крайне сложно. Поэтому прогнозирование средней дальности осуществляется экспертным путем, позволяющим агрегированно учесть влияние всех факторов:

$$I_i^{пр} = I_i^{\phi} * Z_i^{эксп}, \quad (2.36)$$

где I_i^{ϕ} фактическая средняя дальность перевозки, км;

$Z_i^{эксп}$ - экспертный коэффициент корректировки.

Объединение моделей

В целях минимизации разброса погрешности прогнозов, модели 1 и 2 объединяются в единую модель следующего вида:

$$P I_i^{pp} = B_I * P_{i,I}^{pp} + B_{II} * P_{i,II}^{pp} , \quad (2.37)$$

где B_I и B_{II} - взвешивающие коэффициенты, $B_I + B_{II} = 1$ которые определяются на основе погрешности расчетов по моделям 1 и 2, выполненных для последнего отчетного года

$$B_k = \frac{100 - O_k}{200 - O_I - O_{II}} , \quad (2.38)$$

где O_k - средняя относительная погрешность, выраженная в процентах;
 k - номер модели (1 или 2).

Внутригодовая корректировка моделей

В течение расчетного года необходимо осуществлять корректировку моделей, так как:

- публикуются скорректированные прогнозные оценки по влияющим факторам;
- актуализируются значения объемов погрузки, грузооборота, перевозки по видам сообщения и влияющих факторов.

С учетом дополнительных фактических значений строятся новые регрессионные модели. Полученные модели оцениваются на статистическую значимость и используются для пересчета прогнозных значений грузооборота, погрузки, перевозки по видам сообщения.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В СФТО. СИСТЕМЫ И ФОРМЫ ОПЛАТЫ ТРУДА СОТРУДНИКОВ СФТО

3.1. Система оплаты труда и планирование труда в СФТО

Оплата труда в СФТО осуществляется исходя из тарифных ставок (окладов) с учетом всех видов доплат в соответствии с:

- ✓ Трудовым Кодексом РФ;
- ✓ Коллективным договором ОАО «РЖД»;
- ✓ Положением о корпоративной системе платы труда работников филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД»;
- ✓ Положением о премировании работников ЦФТО.

Решением правления ОАО «РЖД» в 2006 г. было утверждено Положение о корпоративной системе оплаты труда работников филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД», которое было разработано в соответствии со статьей 135 Трудового кодекса Российской Федерации и пунктом 88 Устава открытого акционерного общества «Российские железные дороги», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2003 г. № 585.

Согласно Положению:

- ✓ порядок оплаты труда работников филиалов, структурных подразделений ОАО «РЖД» определяется положениями об оплате труда указанных структурных подразделений, утверждаемыми президентом ОАО «РЖД»;

- ✓ виды и размеры надбавок и доплат стимулирующего и компенсационного характера работникам филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД» определяет руководитель филиала, структурного подразделения ОАО «РЖД» или уполномоченное им лицо на основе Положения в пределах фонда заработной платы, предусмотренного в бюджете затрат филиала ОАО «РЖД»;

- ✓ оплата труда работников структурных подразделений осуществляется в пределах фонда заработной платы, предусмотренного в бюджете затрат конкретного филиала, структурного подразделения ОАО «РЖД»;

Тарифная сетка по оплате труда рабочих состоит из четырех уровней оплаты труда:

первый уровень - для оплаты труда рабочих, занятых на работах, не связанных с движением поездов, ремонтом и обслуживанием железнодорожного подвижного состава и технических средств;

второй уровень - для оплаты труда рабочих, связанных с движением поездов, ремонтом и обслуживанием железнодорожного подвижного состава и технических средств;

третий уровень - для оплаты труда рабочих, выполняющих работы по содержанию инфраструктуры на участках железных дорог со скоростным более 160 км/час и высокоскоростным движением пассажирских поездов: ремонт и обслуживание железнодорожных путей, устройств электроснабжения, сетей связи, систем сигнализации, централизации и блокировки;

четвертый уровень - для оплаты труда рабочих локомотивных бригад.

Оплата труда руководителей, специалистов и служащих производится по месячным должностным окладам. Доля должностного оклада работника за 1 час работы для целей оплаты труда определяется путем деления должностного оклада на графиковую норму времени, установленную работнику в конкретном календарном месяце.

Должностные оклады первым заместителям руководителей (директоров, генеральных директоров) филиалов ОАО «РЖД» (структурных подразделений филиалов ОАО «РЖД», региональных и территориальных подразделений филиалов ОАО «РЖД») устанавливаются на 5-15% ниже диапазона, предусмотренного для должности их непосредственного руководителя; другим заместителям указанных руководителей, главным бухгалтерам, главным экономистам и другим – на 10-25% ниже должностного оклада, установленного их непосредственному руководителю, заместителям с двойным наименованием должности – на 15-30%.

Должностные оклады заместителям начальников отделов, цехов, участков и т.п. устанавливаются на 10-25% ниже диапазона должностного оклада, установленного начальнику отдела, цеха, участка и т.п., заместителям руководителей с двойным наименованием должности – на 15-30%.

Конкретные размеры доплат устанавливаются коллективным и трудовым договорами по результатам аттестации рабочих мест в соответствии с Положением об оценке условий труда на рабочих местах.

За работу в ночное время работникам филиалов ОАО «РЖД» осуществляется доплата в размере 40% часовой тарифной ставки (оклада) за каждый час работы в ночное время. В соответствии со статьей 96 Трудового кодекса Российской Федерации ночным временем считается время с 22 часов до 6 часов.

Сверхурочная работа оплачивается за первые два часа работы в полуторном размере, за последующие часы - в двойном размере.

Работа в выходной или нерабочий праздничный день оплачивается в двойном размере:

сдельщикам - по двойным сдельным расценкам;

работникам, труд которых оплачивается по часовым тарифным ставкам, - в размере двойной часовой тарифной ставки;

работникам, получающим оклад, - в размере одинарной часовой ставки (части оклада за час работы) сверх оклада, если работа в выходной или нерабочий праздничный день производилась в пределах месячной нормы рабочего времени, и в размере двойной часовой ставки сверх оклада, если работа производилась сверх месячной нормы рабочего времени.

Руководителям, специалистам и служащим филиалов ОАО «РЖД» могут устанавливаться надбавки за высокий уровень квалификации, высокие достижения в труде, выполнение особо важной работы.

Надбавка за выполнение особо важной работы устанавливается на срок выполнения конкретных работ, но во всех случаях не более чем на календарный год.

Система премирования включает в себя:

✓ текущее премирование – премирование за основные результаты производственно-хозяйственной деятельности, являющееся основным видом материального стимулирования поощрения работников, направленное на обеспечение эффективности и качества работы, выполнение и улучшение результатов производственно-хозяйственной деятельности.

✓ дополнительное премирование – вид материального поощрения, направленный на достижения эффективных результатов в определенной сфере деятельности. Выплачивается по основаниям, не предусмотренным премированием за основные результаты производственно-хозяйственной деятельности

Например, Положением о корпоративной системе оплаты труда работников филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД» на 2013 год для сотрудников СФТО были установлены следующие должностные оклады руководителей и специалистов (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Должностные оклады руководителей, специалистов и служащих СФТО

1. Руководители	
1.1. Органов управления функциональных филиалов ОАО «РЖД», обеспечивающих производственную деятельность компании на территории всей сети железных дорог: ЦФТО	
Должности руководителей	Диапазон месячных должностных окладов, руб.
Директор, Генеральный директор	84660-103620
Начальник отдела (самостоятельного)	49820-77630
Начальник сектора (самостоятельного)	44770-69870
Менеджер ЦФТО (по работе с клиентами)	40250-63370
Начальник сектора (в отделе)	41520-57410
1.2 Органов управления: функциональных филиалов «РЖД», структурных подразделений филиалов «РЖД», - при выполнении функций управления определенной сферой деятельности в границах железной дороги - ТЦФТО	

Должности руководителей	Диапазон месячных должностных окладов по группам, руб.				
	IV	III и II	I и вне группы		
Начальник ТЦФТО	42240-51640	45670-55430	48740-59220		
Начальник отдела	34840-46760	37540-50560	39890-53980		
Начальник сектора	23820-34840	23820-37550	27250-39900		
1.3. Органов управления при выполнении функций управления определенной сферой деятельности в границах отдельных участков железных дорог - АФТО					
Должности руководителей	Диапазон месячных должностных окладов по группам, руб.				
	IV	III	II	I	
Начальник АФТО	37180-50560	39170-53080	41160-55610	42970-58130	
Начальник отдела	24370-35210	25080-36260	26170-38820	28350-42970	
Начальник сектора	22740-32140	23420-33100	24370-35210	26170-38820	
1.4. Структурных подразделений функциональных филиалов					
Должности руководителей	Диапазон месячных должностных окладов по группам, руб.				
	V, IV	III	II	I	вне классное
Начальник АФТО	-	-	24910-30330	27080-33400	-
Начальник отдела (основного, определяющего техническую, экономическую и социальную политику)	24910-27810	24910-30330	24910-30330	29600-37010	29600-37010
Начальник отдела других наименований	23100-25640	23100-27810	24910-30330	27080-33400	27080-33400
Начальник сектора	24910-27810	23100-27810	23100-27810	27080-33400	27080-33400
2. Специалисты					
2.1 Органов управления функциональных филиалов ОАО «РЖД», обеспечивающих производственную деятельность компании на территории всей сети железных дорог: ЦФТО					
Должности специалистов			Диапазон месячных должностных окладов, руб.		
Инженеры всех наименований, экономист, бухгалтер, специалист по управлению персоналом, юристконсульт ведущий 1 категории 2 категории без категории			30330-39720		
			27610-36110		
			25270-33040		
			23280-30330		
Специалист по кадрам: 1 категории 2 категории без категории			21300-30330		
			19490-27810		
			17870-25460		
2.2. Органов управления: функциональных филиалов «РЖД», структурных подразделений филиалов «РЖД», - при выполнении функций управления определенной сферой деятельности в границах железной дороги - ТЦФТО					
Должности специалистов			Диапазон месячных должностных окладов, руб.		
Инженеры всех наименований, экономист, бухгалтер, специалист по управлению персоналом, юристконсульт					

ведущий	26360-29610
1 категории	24010-26900
2 категории	22020-24560
без категории	20210-22570
Специалист по кадрам:	
1 категории	18590-22570
2 категории	16960-20770
без категории	15520-18960
Техник	
1 категории	16960-22570
2 категории	15520-17330
без категории	14080-15890
2.3. Органов управления при выполнении функций управления определенной сферой деятельности в границах отдельных участков железных дорог - АФТО	
Должности специалистов	Диапазон месячных должностных окладов, руб.
Инженеры всех наименований, экономист, бухгалтер, специалист по управлению персоналом, юристконсульт	
ведущий	25270-27990
1 категории	23100-25460
2 категории	21300-23290
без категории	19670-21490
Специалист по кадрам:	
1 категории	18050-21490
2 категории	16430-19860
без категории	14980-18240
Техник	
1 категории	16430-21490
2 категории	14980-16790
без категории	13530-15350
Органов управления при выполнении функций управления определенной сферой деятельности в границах отдельных участков железных дорог - АФТО	
Должности специалистов	Диапазон месячных должностных окладов, руб.
Агент железнодорожный (специалист системы фирменного транспортного обслуживания):	
при стаже работы в должности не менее 3-х лет	22200-24200
без предъявления требований к стажу работы в должности	20400-22030
3. Служащие	
Агент системы фирменного транспортного обслуживания):	
1 категории	16790-17690
2 категории	15600-16430
без категории	14270-15040

Планирование труда и заработной платы заключается в:

- определении численности по отдельным категориям работников, занятых выполнением работ;
- выборе формы и системы оплаты труда;
- определении планового фонда оплаты труда;

определении среднемесячной заработной платы по отдельным категориям работников;

определении производительности труда.

Показатели использования трудовых ресурсов ТЦФТО планируются в сводном бюджете производства ТЦФТО.

Планирование трудовых ресурсов в системе ФТО может осуществляться по категориям персонала (руководители, специалисты, служащие), а также по основным производственным группам, к которым относятся агенты ФТО (см. п. 3.4).

Производительность труда в СФТО показывает объем погрузки грузов, приходящегося на 1 работника СФТО и рассчитывается на уровне ЦФТО:

$$P_{\text{тр}} = \frac{\sum P}{\text{Ч}_{\text{пс}}}, \quad (3.1)$$

где $\sum P$ – объем погрузки, тыс. т;

$\text{Ч}_{\text{пс}}$ – среднесписочная численность работников ЦФТО, занятых во всех видах деятельности, чел.

Премирование руководителей, специалистов и служащих СФТО в соответствии с Положением о корпоративной системе премирования работников филиалов ОАО "РЖД", утвержденное распоряжением ОАО "РЖД" от 20 июля 2010 г. № 1573р, а также Положением о премировании работников ЦФТО.

Показатели премирования отдельных категорий работников СФТО на разных уровнях управления подразделяются на 3 уровня (таблица 3.2):

1 уровня – характеризующие степень обеспечения пожарной безопасности, соблюдения условий и требований охраны труда;

2 уровня – характеризующие результативность производственно-хозяйственной и экономической деятельности (по решению ключевых задач);

3 уровня – характеризующие результативность индивидуальной деятельности работника (оценка индивидуальной оценки деятельности работника).

Наличие дисциплинарного взыскания у сотрудника автоматически исключает его из списка премируемых.

Для начальников и агентов ЛАФТО по направлению деятельности прием груза к перевозке и завершение перевозки для оценки выполнения показателей 3 уровня премирования установлены коэффициенты в зависимости от результата деятельности (таблица 3.3).

Таблица 3.2 – Показатели премирования отдельных категорий работников СФТО на разных уровнях управления

Уровень управления	Уровень показателей	Показатели
ЦФТО	1 уровня	Отсутствие случаев нарушения пожарной безопасности по вине работников, приведших к возгоранию
	2 уровня	Выполнение плана по начислению выручки ОАО "РЖД" от всех продаж, млн руб; Выполнение плана по взысканию выручки ОАО "РЖД" от всех продаж, млн руб; Выполнение плана погрузки в целом по сети "РЖД", тыс. т
	3 уровня	Отсутствие случаев нарушения пожарной безопасности по вине работников, приведших к возгоранию
ТЦФТО	1 уровня	Отсутствие случаев нарушения пожарной безопасности по вине работников, приведших к возгоранию Не превышение количества тяжелых случаев и несчастных случаев со смертельным исходом с работниками по вине работодателя к аналогичному периоду прошлого года
	2 уровня	Выполнение плана ТЦФТО по начислению выручки ОАО "РЖД" от всех продаж, млн руб; Выполнение плана ТЦФТО по взысканию выручки ОАО "РЖД" от всех продаж, млн руб; Выполнение плана погрузки ТЦФТО, тыс. тонн Качество планирования бюджета продаж по ТЦФТО
	3 уровня	Выполнение установленного норматива трудоемкости оформления перевозочных документов, % Обеспечение качественного оформления первичных документов, %
АФТО	1 уровня	Отсутствие случаев нарушения пожарной безопасности по вине работников, приведших к возгоранию Не превышение количества тяжелых случаев и несчастных случаев со смертельным исходом с работниками по вине работодателя к аналогичному периоду прошлого года
	2 уровня	Выполнение плана по начислению выручки от всех продаж в целом по ТЦФТО, млн руб; Выполнение плана по взысканию выручки от всех продаж в цело по ТЦФТО, млн руб;
	3 уровня	Выполнение установленного норматива трудоемкости оформления перевозочных документов, % Обеспечение качественного оформления первичных документов, %
ЛАФТО	1 уровня	Отсутствие случаев нарушения пожарной безопасности по вине работников, приведших к возгоранию Не превышение количества тяжелых случаев и несчастных случаев со смертельным исходом с работниками по вине работодателя к аналогичному периоду прошлого года
	2 уровня	Выполнение плана по начислению выручки от всех

Уровень управления	Уровень показателей	Показатели
		продаж в целом по ТЦФТО, млн руб;
	3 уровня	Выполнение установленного норматива трудоемкости оформления перевозочных документов, % Обеспечение качественного оформления первичных документов, %

Таблица 3.3 – Оценка выполнения показателей 3 уровня премирования работников ЛАФТО

Должность	Показатели 3 уровня премирования	Условие для оценки показателя премирования	
		Величина показателя, %	Коэффициент
Начальник ЛАФТО Агент СФТО	Выполнение установленного норматива трудоемкости оформления перевозочных документов, %	Менее 60%	-
		60 - 80	0,8
		80 - 100	1,0
		100-120	1,1
		Более 120%	1,2
	Обеспечение качественного оформления первичных документов, %	Менее 0,5	1,2
		0,5-3	1,0
		3-10	0,8
		10-20	0,6
		более 20	-

Показатель обеспечение качественного оформления первичных документов определяется отношением сканированных документов к количеству обработанных документов агентом за прошлый период.

В целях совершенствования системы материальной мотивации труда работников филиалов ОАО "РЖД" распоряжением от 4 декабря 2014 г. № 2843р были внесены изменения в Положение о корпоративной системе премирования работников филиалов ОАО "РЖД", утвержденное распоряжением ОАО "РЖД" от 20 июля 2010 г. № 1573р, в соответствии с которым установлен базовый размер текущей премии за выполнение каждого показателя премирования, с том числе и для руководителей, специалистов и служащих СФТО.

Базовый размер текущей премии за выполнение каждого показателя премирования устанавливается в соответствующих положениях о премировании в зависимости от степени влияния работника или группы работников на их выполнение, с соблюдением доли премии по показателям II и III уровней согласно таблице 3.4.

Таблица 3. 4 – Доля премии по показателям премирования работников СФТО

Группа работников	Категория работников	Доля премии по показателям	
		II уровня (ключевые задачи)	III уровня (индивидуальные показатели)
ЦФТО, ТЦФТО			
1	Руководители	0,7	0,3
	Менеджеры по работе с клиентами	0,2	0,8
	Специалисты и служащие	0,6	0,4
АФТО, ЛАФТО			
2	Руководители и специалисты	0,3	0,7
	Служащие	0,2	0,8
	Рабочие	0,1 или 0,2	0,9 или 0,8

В положении о премировании предусматривается возможность увеличения размера премии при улучшении показателей по сравнению с плановыми, а также ростом объемом перевозок и выполняемых работ. Одновременно руководителям филиалов позволено изменять показатели премирования в зависимости от расстановки приоритетов выполнения поставленных задач.

Примером можно привести результаты внедрения в 2010 году на базе Северного территориального центра фирменного транспортного обслуживания системы оценки и повышения качества работы агентской сети. В её основу легла созданная сотрудниками ТЦФТО электронная программа «Оперативный контроль качества оформления перевозочных документов» (АРМ КОД) – это база данных ошибок, допущенных агентами и приёмосдатчиками при работе с клиентом. База данных пополняется путём ввода информации по каждому случаю обнаружения ошибки. «Информацию об ошибке, её характере, результатах разбора вводят руководители и специалисты агентств по результатам своих проверок и проверок, проведённых финансовыми, коммерческими ревизорами и сотрудниками Центра «Желдорконтроль», причём данные формируются персонально по каждому агенту, по агентству и по территориальному центру в целом» [4].

По итогам месяца выводится коэффициент качества – отношение количества ошибок к количеству оформленных документов, связанных с перевозкой грузов. Он определяется опять-таки по каждому агенту, агентству и центру в целом. Коэффициент качества введён как ключевой показатель в разработанное положение о премировании работников Северного ТЦФТО. «Агенты, имеющие наивысший коэффициент качества и работающие без ошибок, получают

повышенную премию по итогам месяца, квартала, полугодия и года, поощряются грамотами, подарками и отраслевыми наградами» [4].

3.2 Формирование штатного расписания территориального центра фирменного транспортного обслуживания

В целях совершенствования организационной структуры Центра фирменного транспортного обслуживания Распоряжением ОАО "РЖД" от 7 сентября 2011 г. N 1940р "Об утверждении типовых штатных расписаний территориальных центров фирменного транспортного обслуживания" утверждены основные положения по формированию:

1. типового штатного расписания территориального центра фирменного транспортного обслуживания, в том числе Калининградского и Сахалинского территориальных центров фирменного транспортного обслуживания;
2. показатели для отнесения территориального центра фирменного транспортного обслуживания к группе по формированию штатного расписания.

Генеральный директор ТЦФТО вправе содержать меньшее количество штатных единиц при условии выполнения функций и сохранения структуры территориального центра фирменного транспортного обслуживания при наличии следующих условий:

1. отсутствие источников формирования численности, предусмотренной типовыми штатными расписаниями, утвержденными распоряжением;
2. дефицита бюджетных средств по фонду оплаты.

Территориальные центры фирменного транспортного обслуживания относятся к группам по формированию штатного расписания в зависимости от суммы баллов, которая определяется по количественным показателям (таблица 3.5).

При расчете суммы баллов значения показателей, характеризующих работу территориальных центров фирменного транспортного обслуживания, принимаются по отчету за предыдущий год.

В зависимости от суммы баллов Территориальные центры фирменного транспортного обслуживания распределяются по группам: I, II, III, IV и вне группы (таблица 3.6)

Типовое штатное расписание территориального центра фирменного транспортного обслуживания устанавливается как для руководства (таблица 3.7), так и для структурных подразделений ТЦФТО (таблица 3.8).

Таблица 3.5 – Показатели для отнесения территориального центра фирменного транспортного обслуживания к группе по формированию штатного расписания

№ п/п	Показатели, характеризующие работу территориального центра фирменного транспортного обслуживания	Единица измерения	Количество баллов за единицу измерения
1	Годовой объем отправления грузов	1 млн. тонн	1
2	Среднесуточная выгрузка	100 вагонов	1
3	Наличие международных пограничных стыков		10
4	Перевалка грузов	10 тыс. тонн	1
5	Количество клиентов	1000 клиентов	1
6	Количество субъектов Российской Федерации в границах центра	1 субъект	2
7	Оформление документов	10 тыс. документов	1
8	Планируемые номенклатуры грузов	1 группа	0,5
9	Количество заявок	10 тыс. заявок	1

Таблица 3.6 – Отнесение территориального центра фирменного транспортного обслуживания к группе по формированию штатного расписания

	Группа по формированию штатного расписания				
	вне группы	I	II	III	IV
Количество баллов	свыше 849	от 651 до 849	от 451 до 650	от 300 до 450	менее 300

Таблица 3.7 – Типовое штатное расписание руководства ТЦФТО

Наименование должности	Количество штатных единиц центра				
	вне группы	I группы	II группы	III группы	IV группы
Начальник центра	1	1	1	1	1
Первый заместитель начальника центра	1	1	1	1	1
Главный инженер центра	1	1	1	1	1
Заместитель начальника центра (по финансовым расчетам)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника центра (по планированию грузовых перевозок)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника центра (по транспортному обслуживанию)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника центра (по контролю поступления доходов)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника центра по кадрам и социальным вопросам	1	1	1	1	1
Инспектор по производственно-техническим вопросам	1	1	1	1	1
Итого	9	9	9	9	8

Таблица 3.8 – Типовое штатное расписание структурных подразделений ТЦФТО

Наименование должности	Количество штатных единиц центра				
	вне группы	I группы	II группы	III группы	IV группы
Отдел бюджетирования и экономического анализа					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	-
Ведущий экономист	2	2	2	2	2
Экономист	3	2	2	1	-
Ведущий инженер (по организационно-штатным вопросам)	1	1	1	1	1
Ведущий инженер по организации и нормированию труда	2	2	1	1	1
Инженер по организации и нормированию труда	-	-	1	-	-
Итого по отделу	10	9	9	7	5
Отдел финансовых расчетов					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	2	2	2	2	1
Ведущий инженер	12	12	11	8	2
Инженер	10	10	10	8	3
Ведущий экономист	2	2	1	1	1
Экономист	1	1	-	-	-
Итого по отделу	28	28	25	20	8
Отдел контроля начислений от грузовых перевозок					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	3	3	3	3	1
Ведущий инженер	2	2	1	1	1
Инженер	7	7	6	5(4)*	3
Ведущий экономист	4	4	3	3(1)*	1
Экономист	2	2	1	1(-)*	-
Агент системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО)	25	25	25	21(17)*	9
Итого по отделу	44	44	40	35(27)*	16
Отдел контроля доходных поступлений от грузовых перевозок					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	3	(3)**	2	1	1
Начальник сектора	1	1	1	-	-
Ведущий экономист	7	6	5	3	2
Экономист	8	(7)**	6	3	3
Итого по отделу	20	15(18)**	15	8	7
Отдел ревизий***					
Начальник отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	1
Начальник сектора	3	3	2	1	-
Старший ревизор по контролю доходов	6	5	4	3	1
Ревизор по контролю доходов	13	12	11	9	5

Наименование должности	Количество штатных единиц центра				
	вне группы	I группы	II группы	III группы	IV группы
Итого по отделу	24	22	19	15	8
Сектор финансового контроллинга					
Начальник сектора	1	1	1	1	1
Ведущий экономист	2	2	1	1	1
Экономист	2	2	2	1	1
Итого по сектору	5	5	4	3	3
Отдел (сектор) формирования и контроля исполнения бюджета продаж					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	-
Ведущий экономист	1	1	1	1	1
Ведущий инженер	2	2	2	2	1
Инженер	1	1	1	1	1
Итого по отделу (сектору)	6	6	6	6	4
Отдел планирования перевозок грузов					
Заместитель начальника центра - начальник отдела	-	-	-	-	1
Начальника отдела	1	1	1	1	-
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	1
Ведущий инженер	2	2	2	1	1
Ведущий инженер (по планированию контейнерных перевозок)	-	-	-	-	1
Инженер	2	1	1	1	1
Ведущий экономист	2	2	1	1	1
Экономист	2	1	1	1	1
Итого по отделу	10	8	7	6	7
Отдел (сектор) планирования контейнерных перевозок					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	-
Заместитель начальника отдела	1	1	-	-	-
Ведущий инженер	2	2	2	2	-
Инженер	2	2	2	1	-
Итого по отделу (сектору)	6	6	5	4	-
Отдел транспортного обслуживания					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	2	2	2	2	1
Ведущий инженер	6	6	5	4	5
Инженер	5	5	6	5	3
Итого по отделу	14	14	14	12	10
Отдел коммерческой диспетчеризации					
Начальника отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	1
Ведущий инженер	6	4	3	2	1
Инженер	6	4	4	4	4
Итого по отделу	14	10	9	8	7
Отдел (сектор) контроля исполнения заказа					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	-

Наименование должности	Количество штатных единиц центра				
	вне группы	I группы	II группы	III группы	IV группы
Ведущий инженер	2	2	2	2	2
Инженер	4	2	2	2	1
Итого по отделу (сектору)	8	6	6	6	4
Отдел претензионно-исковой работы					
Начальник отдела	1				
Заместитель начальника отдела	1				
Ведущий инженер	n				
Инженер	3				
Итого по отделу	5+n				
Правовой сектор (группа)					
Начальник сектора	1	1	1	1	-
Ведущий юрисконсульт	1	1	1	1	1
Юрисконсульт	1	1	1	1	1
Итого по сектору (группе)	3	3	3	3	2
Отдел мониторинга и маркетинга рынка грузовых перевозок					
Заместитель начальника центра - начальник отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	-
Ведущий инженер	3	3	2	1	2
Инженер	1	1	1	1	1
Ведущий экономист	1	1	1	1	1
Экономист	1	1	1	1	-
Итого по отделу	8	8	7	6	5
Отдел (сектор) управления агентской сетью					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	-	-
Ведущий инженер	3	3	2	2	1
Инженер	1	1	2	2	1
Итого по отделу (сектору)	6	6	6	5	3
Технологический отдел (сектор)					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	-	-
Ведущий технолог	2	2	2	2	1
Технолог	1	1	1	1	1
Ведущий инженер	1	1	1	1	1
Итого по отделу (сектору)	6	6	6	5	4
Отдел (сектор) инженерно-технического обеспечения					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	-	-	-
Ведущий инженер	2	2	2	2	1
Инженер	2	2	2	2	1
Итого по отделу (сектору)	6	6	5	5	3
Отдел (сектор, группа) управления персоналом					
Начальник отдела (сектора)	1	1	1	1	-
Ведущий специалист по управлению персоналом	2	2	2	1	1

Наименование должности	Количество штатных единиц центра				
	вне группы	I группы	II группы	III группы	IV группы
Специалист по управлению персоналом	1	1	-	1	1
Инженер по подготовке кадров	1	1	1	1	-
Итого по отделу (сектору, группе)	5	5	4	4	2
Отдел оформления документов по перевозке грузов					
Начальник отдела	1	1	1	1	1
Заместитель начальника отдела	1	1	1	1	1
Ведущий инженер	3	3	3	3	2
Инженер	3	3	2	2	2
Агент железнодорожный (сменный)	21	15	15	14	7
Итого по отделу	29	23	22	21	13
Склад бланков строгого учета****					
Заведующий складом бланков	1	1	1	1	1
Инспектор по экономическим вопросам	3	3	2	2	1
Техник	1	1	1	1	1
Итого по складу	5	5	4	4	3
Архив****					
Заведующий архивом	1	1	1	1	1
Техник	3	3	2	2	1
Итого по архиву	4	4	3	3	2
Всего	275+n	253 (256**) +n	233+n	200 (192*)+ n	129+n

* При годовом объеме отправления грузов менее 60 млн. т.

** При выполнении работы по перевалке грузов.

*** В отделе ревизий Приволжского и Восточно-Сибирского территориальных центров фирменного транспортного обслуживания сектор не создается, типовая штатная численность отдела устанавливается 10 штатных единиц.

**** В зависимости от выполняемых функций в штатное расписание этого подразделения включаются профессии рабочих.

Примечание. В составе Октябрьского, Северо-Кавказского и Дальневосточного территориальных центров фирменного транспортного обслуживания дополнительно создается сектор взаимодействия с участниками транспортного рынка в количестве 3 штатных единиц (начальник сектора, ведущий инженер и инженер).

/*/ В зависимости от количества предъявленных претензий за год: от 9001 и более - 4 шт.ед., от 4001 до 9000 - 3 шт.ед., от 601 до 4000 - 2 шт.ед., до 600 - 1 шт.ед.

3.3 Системы и формы оплаты труда, квалификационные характеристики с разрядами оплаты труда по ЕТС должностей руководителей, специалистов и служащих АФТО

Распоряжением ОАО "РЖД" от 04.08.2006 N 1645р (в ред. 2011г.) «Об утверждении показателей для отнесения АФТО к группам по оплате труда и

квалификационных характеристик с разрядами оплаты труда по ЕТС должностей руководителей, специалистов и служащих АФТО» установлены:

показатели для отнесения агентств фирменного транспортного обслуживания к группам по оплате труда

квалификационные характеристики с разрядами оплаты труда по ЕТС должностей руководителей, специалистов и служащих агентств фирменного транспортного обслуживания.

Агентства фирменного транспортного обслуживания (далее - АФТО) относятся к группам по оплате труда в зависимости от суммы баллов, которая определяется по следующим показателям, таким как оформление перевозочных документов, прибытия маршрутов, количество железнодорожных станций в составе АФТО (таблица 3.9).

Параметры показателей, характеризующих работу АФТО, принимаются по отчету за предыдущий год.

АФТО распределяются по группам по оплате труда в зависимости от общего количества баллов (таблица 3.10).

Таблица 3.9 - Показатели для отнесения агентств фирменного транспортного обслуживания к группам по оплате труда:

№ п/п	Показатели, характеризующие работу АФТО	Объем (количество), принимаемый за единицу	Количество баллов за единицу
1	Оформление перевозочных документов по приему грузов к перевозке	1 тыс. отправок	1
	в прямом и прямом смешанном сообщении		1
	в международном сообщении		1,5
	маршрутами в прямом и прямом смешанном сообщении		1,8
	маршрутами в международном сообщении		2,2
2	Оформление прибытия грузов на железнодорожную станцию	1 тыс. отправок	
	в прямом и прямом смешанном сообщении		0,7
	в международном сообщении		1,1
3	Оформление прибытия маршрутов на железнодорожную станцию	1 тыс. отправок	
	в прямом и прямом смешанном сообщении		0,9
	в международном сообщении		1,4
4	Ввод в ЭВМ информации при приеме груза из-за границы и сдаче груза отправок за границу (для отправок, не требующих переоформления перевозочных документов на пограничной станции)	1 тыс. отправок	0,4
5	Количество железнодорожных станций в составе АФТО	1 станция	0,5

Таблица 3.10 - Отнесение АФТО к группе по оплате труда в зависимости от общего количества баллов

	Группа по оплате труда	
	I	II
Сумма баллов	80 и более	до 80

Квалификационные характеристики с разрядами оплаты труда по единой тарифной сетке должностей руководителей, специалистов и служащих АФТО

Должностные обязанности Начальника агентства фирменного транспортного обслуживания

Осуществляет руководство работой АФТО в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом ОАО "РЖД", нормативными документами ОАО "РЖД" и железной дороги и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на АФТО задач.

Организует и координирует работу АФТО по обслуживанию клиентов ОАО "РЖД" в границах зоны действия АФТО.

Консультирует клиентов ОАО "РЖД" по вопросам, связанным с правилами и условиями перевозок грузов, порядком оформления договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, перевозочных документов, расчетов за перевозки грузов и дополнительные услуги, связанные с перевозкой грузов.

Организует в установленном порядке прием заявок на услуги, связанные с перевозкой грузов, и внесение в них изменений, отзывов заявок и отказов от услуг по просьбе грузоотправителей, доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок и изменений к ним, исполнение согласованных заявок.

Организует и контролирует выполнение работ по договорам на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Организует своевременное оформление перевозочных документов и выдачу квитанций о приеме грузов грузоотправителям.

Организует ведение учетных карточек выполнения заявок на перевозку грузов, взаимодействие с грузоотправителями по их оформлению, подписывает учетные карточки.

Обеспечивает ведение в установленном порядке учетно-отчетной документации (ведомостей подачи и уборки вагонов, накопительных карточек, актов общей формы, отчетов и книг установленных форм и образцов).

Контролирует правильность и полноту начисления провозных платежей, сборов и платежей за оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, оформление расчетных, учетных и отчетных документов по перечню и в порядке, установленным ОАО "РЖД".

Организует оформление переадресовки и досылки грузов, взаимодействие с таможенными и другими государственными органами контроля и надзора по оформлению перевозочных документов на экспортные, импортные и транзитные перевозки грузов.

Организует своевременное информирование грузополучателей о прибытии грузов.

Организует оформление раскредитования транспортных железнодорожных накладных, досылочных дорожных ведомостей и выдачу грузополучателям оригиналов транспортных железнодорожных накладных.

Организует прием и первичное рассмотрение претензий, возникающих при оказании услуг, связанных с перевозками грузов, составление установленной суточной и ежемесячной отчетности.

Координирует взаимодействие АФТО с работниками железнодорожных станций, входящих в зону действия АФТО.

Организует сбор и систематизацию первичной маркетинговой информации о перевозках грузов.

Проверяет правильность учета и хранения в АФТО бланков и документов строгой отчетности.

Обеспечивает использование и правильное хранение микропроцессорной аппаратуры, инвентаря и материалов, широкое применение в работе технических средств - каналов связи, компьютерной техники, телефонов, факсимильных аппаратов и др.

Осуществляет контроль за внесением изменений в сборники и документы, регламентирующие работу работников АФТО, в соответствии с решениями ОАО "РЖД".

Изучает приказы, телеграммы и распоряжения руководства ОАО "РЖД", обобщает и внедряет передовой опыт организации труда.

Организует и проводит техническую учебу.

Контролирует работу по комплектованию, подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров, вносит предложения о приеме на работу и увольнении с работы работников АФТО. Представляет предложения о поощрении работников, о наложении на работников дисциплинарных взысканий.

Осуществляет контроль за выполнением работниками АФТО своих должностных обязанностей, соблюдением ими производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, а также правил и норм безопасности, правил пожарной безопасности и санитарных норм.

Утверждает графики работы работников АФТО и организует ведение табеля учета их рабочего времени.

Требования к квалификации.

Высшее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы в должности руководителя или специалиста соответствующего профиля не менее 1 года.

10 - 11 разряд оплаты труда - при выполнении обязанностей начальника АФТО, отнесенного ко II группе по оплате труда;

11 - 12 разряд оплаты труда - при выполнении обязанностей начальника АФТО, отнесенного к I группе по оплате труда.

Должностные обязанности Агента железнодорожный (специалист системы фирменного транспортного обслуживания)

Организует и контролирует исполнение заявок грузоотправителей на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов.

Обеспечивает взаимосвязь с клиентами ОАО "РЖД", изучает и формирует платежеспособный спрос на грузовые перевозки и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Изучает конъюнктуру и тенденции развития транспортного рынка, тарифы и спрос на предоставляемые транспортные услуги с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, выясняет запросы и мнения потребителей о них.

Проводит маркетинговые исследования, паспортизацию клиентов, готовит предложения для определения и согласования договорных тарифов, создает условия для расширения ассортимента оказываемых транспортных услуг и удовлетворения спроса на них.

Анализирует информацию о надежности клиентов, ведет учет дебиторской задолженности за перевозку грузов и оказанные услуги.

Подготавливает в установленном порядке, оформляет и визирует необходимые документы для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, осуществляет прием заявок на перевозку грузов, производит необходимые расчеты, оформляет платежные документы.

Согласовывает с причастными подразделениями железной дороги условия выполнения заключаемых договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Участвует в организации рекламы, пропаганде преимуществ перевозок грузов железнодорожным транспортом и оказываемых услуг по сравнению с другими видами транспорта.

Консультирует клиентов о правилах, сроках доставки и условиях перевозок грузов, тарифах, порядке оплаты перевозок грузов и дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, правилах расчетов с перевозчиком, порядке заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, об ответственности при несоблюдении условий заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов, порядке оформления заявок на перевозку грузов и перевозочных документов.

Информирует клиента о месте нахождения груза и согласовывает изменения условий перевозки грузов по форс-мажорным обстоятельствам.

Осуществляет контроль за конвенционными запрещениями по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ.

Обеспечивает своевременный и в полном объеме ввод в ЭВМ информации, содержащейся в перевозочных документах.

Осуществляет контроль и принимает меры по устранению нарушений в исполнении принятых заявок на перевозку грузов и заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Подготавливает предложения и разрабатывает рекомендации по повышению качества оказываемых транспортных услуг.

Изучает поступающие жалобы на качество оказания транспортных услуг, принимает меры по предупреждению их возникновения, а также случаев причинения клиентам материального ущерба.

Ведет установленную документацию и отчетность, обеспечивает хранение денежных средств и бланков строгой отчетности.

Обеспечивает сохранность коммерческой тайны клиентов.

Требования к квалификации:

9 разряд оплаты труда - высшее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы по профилю не менее 3 лет;

10 разряд оплаты труда - высшее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы в должности агента железнодорожного (специалиста системы фирменного транспортного обслуживания) 9 разряда не менее 3 лет.

Должностные обязанности Агента системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО)

Информирует клиентов ОАО "РЖД" о правилах и условиях перевозок грузов, оформления перевозочных документов, расчетов за перевозку грузов и дополнительные услуги, связанные с перевозками грузов.

Осуществляет в установленном порядке прием заявок на перевозку грузов и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, и внесение в них изменений, отзывов заявок и отказов от услуг по просьбе грузоотправителей, доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок и изменений к ним, организацию исполнения согласованных заявок.

Оформляет и проверяет перевозочные документы по приему грузов к перевозке и на транзитные грузы, выдает квитанции грузоотправителям о приеме грузов к перевозке.

Визирует транспортные железнодорожные накладные, проверяет наличие подписи работников, ответственных за погрузку, размещение и крепление грузов в вагонах.

Проверяет конвенционные запрещения по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ.

Оформляет учетные карточки выполнения заявок на перевозку грузов.

Проверяет правильность и полноту расчета провозных платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

Оформляет в установленном порядке ведомости подачи и уборки вагонов, накопительные карточки, акты общей формы, документы по взысканию штрафов, отчеты и книги установленных форм и образцов.

Оформляет переадресовку и досылку грузов.

Своевременно информирует грузополучателей о прибытии, месте нахождения груза и оказании дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, согласовывает изменение условий перевозки грузов по форс-мажорным обстоятельствам.

Осуществляет раскредитование транспортных железнодорожных накладных, оформляет документы на транзитные грузы.

Осуществляет прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозками грузов.

Составляет установленную суточную и ежемесячную отчетность.

Осуществляет сбор первичной маркетинговой информации о перевозках грузов.

Собирает и обрабатывает предложения клиентов об оказании дополнительных услуг, связанных с перевозками грузов, о необходимости изменения технологии перевозочного процесса в целях ускорения выполнения услуг, связанных с перевозками грузов, и повышения их качества, снятия тех ограничений в условиях перевозок грузов, которые заставляют клиента обращаться к услугам других видов транспорта.

Осуществляет учет расхода бланков строгой отчетности, ведет работу с наличными денежными средствами, обеспечивает хранение денежных средств.

Таблица 3.11 - Требования к квалификации агента СФТО

Должность	Разряд оплаты труда по ЕТС	Требования
Агент	6	среднее профессиональное (техническое, экономическое) образование, специальная подготовка по установленной программе и стаж работы в должности специалиста соответствующего профиля не менее 1 года
Агент (2 категории)	7	высшее профессиональное (техническое, экономическое) образование, специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы в должности агента СФТО не менее 1 года
Агент (1 категории)	8	высшее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы в должности агента СФТО не менее 1 года или среднее профессиональное (техническое, экономическое) образование и стаж работы в должности агента СФТО не менее 2 лет

3.4. Технология работы и организация труда агентов АФТО. Определение численности агентов АФТО

Агенты АФТО обслуживают многочисленные организации и предприятия, оформляют заявки на перевозку грузов по каждому грузоотправителю, оформляют грузовые перевозочные документы, осуществляют расчеты с грузоотправителями за перевозки, информируют грузополучателей о прибытии груза, ведут учет и отчетность по установленным формам и выполняют другие работы.

АФТО располагается либо на отдельной станции и производит обслуживание грузоотправителей и грузополучателей, предъявляющих груз к перевозке или получающих прибывший груз на эти станции, либо на опорной станции, к которой прикреплены другие станции, и производит обслуживание грузоотправителей и грузополучателей, как на опорной, так и на прикрепленных станциях.

Для выполнения перечисленных выше работ АФТО оборудовались автоматизированными рабочими местами подготовки перевозочных документов (далее - АРМ ППД), телефонной связью с подразделениями станции и городом, с грузоотправителями и грузополучателями, с подъездными путями, при необходимости, механизированной почтой для пересылки грузовых документов.

Важнейшее значение в решении этих задач имеет технологический процесс работы АФТО, в том числе на опорных железнодорожных станциях, который подробно излагает порядок выполнения операций, периодичность сбора и доставки документов с грузового района станции и путей необщего пользования в агентство, содержит графики выполнения каждой операции с учетом наиболее рациональных приемов и методов труда в соответствии с "Типовым технологическим процессом работы Агентства фирменного транспортного обслуживания, устанавливающим порядок выполнения агентом АФТО функций, связанных с:

- выполнением работ по обеспечению транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей (включая грузоотправителей и грузополучателей, являющихся структурными подразделениями ОАО "РЖД") на станциях, отнесенных к зоне обслуживания АФТО;

- обеспечением получения доходов от осуществления перевозок грузов за счет правильности, полноты и своевременности начисления и взимания сборов и плат за перевозку грузов и выполненные услуги.

Труд агентов АФТО регламентируется Трудовым кодексом Российской Федерации, положениями, инструкциями, руководствами и другими нормативными документами, утвержденными в ОАО "РЖД". Одним из важных условий производительной работы при оформлении перевозочных документов являлось организация рабочего места агента АФТО (АРМ ППД).

Автоматизированное рабочее место агента (АРМ ППД) предназначено для автоматизации операций по начислению провозной платы, оформлению заявок, подготовки и оформления накладной, определению дополнительных сборов и штрафов, ведению учета и отчетности, печатанию документов, что позволяет повысить поступление средств от отправителей и получателей груза за счет полноты, точности и своевременности расчетов.

Труд работников ЛАФТО регламентируется положениями, инструкциями, руководствами и другими нормативными документами, утвержденными вышестоящими органами. Одним из важных условий производительной работы при оформлении перевозочных документов является организация автоматизированного рабочего места работника ЛАФТО с применением АС ЭТРАН, которая позволяет повысить точность и своевременность расчетов с грузоотправителями и грузополучателями и предназначена для выполнения операций по оформлению:

- заявок на перевозку грузов и перевозочных документов;
- начислению провозной платы;
- расчетам дополнительных сборов и штрафов за перевозку грузов;
- ведения финансовой отчетности;
- печати документов.

Распоряжением ОАО "РЖД" от 5 августа 2005 г. №1228р "О нормативах численности агентов фирменного транспортного обслуживания" во исполнение "Плана-графика мероприятий по реформированию Системы фирменного транспортного обслуживания", утвержденного ОАО "РЖД" 14.02.2005 №160, и в целях оптимизации численности агентов ФТО были утверждены временные нормативы численности агентов АФТО, которые разрабатывались с использованием фотохронометражных наблюдений, данных об объемах работ в агентствах, а также на основе "Нормативов численности работников в товарных конторах станций", утвержденных 24.01.2002 года с учетом функций агентств в соответствии с "Типовым технологическим процессом работы агентства фирменного транспортного обслуживания " и предназначены для расчета численности агентов АФТО с учетом выполняемых объемов работ.

Нормативы численности были разработаны Центром организации труда и проектирования экономических нормативов (ЦОТЭН) - филиалом ОАО "РЖД" совместно со специалистами Центра фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО) - структурного подразделения ОАО "РЖД".

Временные нормативы численности предназначались для установления численности агентов АФТО в условиях внедрения Автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (ЭТРАН).

В основу проектирования нормативов была заложена трудоемкость работ, выполняемых агентами АФТО с учетом следующих данных[22]:

- фотографии рабочего дня, фотохронометражные наблюдения;
- статистические данные о фактически выполняемых объемах работ и численности работников;
- материалы изучения существующей организации труда;
- результаты анализа мероприятий по улучшению условий труда.

Временные нормативы численности были установлены, исходя из среднемесячного баланса рабочего времени независимо от продолжительности и количества смен.

Явочная численность определяется по формуле:

$$Ч_{\text{яв}} = \frac{T_{\text{общ}}}{\text{ФРВ}_{\text{год}}} * K_1 * K_2 \quad (3.2)$$

Списочная численность определяется по формуле:

$$Ч_{\text{сп}} = Ч_{\text{яв}} * K_{\text{сп}} , \quad (3.3)$$

где:

$T_{\text{общ}}$ - общая трудоемкость нормируемых работ по нормативам на выполненный объем работ в год, соответственно на оформление перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов, оформление заявок на перевозку грузов, дополнительные сборы и штрафы, учет, отчетность (чел.-мин.):

$$T_{\text{общ}} = T_{\text{заяв}} + T_{\text{отпр}} + T_{\text{приб}} + T_{\text{межд}_{\text{отпр}}} + T_{\text{межд}_{\text{приб}}} + T_{\text{маршр}_{\text{отпр}}} + T_{\text{маршр}_{\text{приб}}} + T_{\text{маршр.межд}_{\text{отпр}}} + T_{\text{маршр.межд}_{\text{приб}}} + T_{\text{вед п-у}} + T_{\text{нак.карт}} + T_{\text{кв.сбор}} + T_{\text{учетн. карт}} + T_{\text{переадр}} + T_{\text{досыл.вед.}} \quad (3.4)$$

где:

$T_{\text{заяв}}$ - трудоемкость оформления заявки и внесения изменений в нее;

$T_{\text{отпр}}, T_{\text{приб}}$ - соответственно трудоемкость оформления перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов во внутреннем сообщении;

$T_{\text{межд}_{\text{отпр}}}, T_{\text{межд}_{\text{приб}}}$ - соответственно трудоемкость оформления перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов в международном сообщении;

$T_{\text{маршр}_{\text{отпр}}}, T_{\text{маршр}_{\text{приб}}}$ - соответственно трудоемкость оформления маршрутных и групповых перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов во внутреннем сообщении;

$T_{\text{маршр.межд}_{\text{отпр}}}, T_{\text{маршр.межд}_{\text{приб}}}$ - соответственно трудоемкость оформления маршрутных и групповых перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов в международном сообщении;

$T_{\text{вед п-у}}$ - трудоемкость оформления ведомостей подачи и уборки вагонов;

$T_{\text{нак.карт}}$ - трудоемкость оформления накопительных карточек;

$T_{\text{кв.сбор}}$ - трудоемкость оформления квитанций разных сборов;
 $T_{\text{учетн. карт}}$ - трудоемкость оформления учетных карточек;
 $T_{\text{переадр}}$ - трудоемкость оформления перевозочных документов по переадресовке грузов;

$T_{\text{досыл.вед.}}$ - трудоемкость оформления досылочной ведомости;

$\text{ФРВ}_{\text{год.}}$ - годовой фонд рабочего времени одного работника (мин.).

K_1 - коэффициент, учитывающий затраты времени на подготовительно-заключительные работы, организационное обслуживание рабочего места, отдых и личные надобности;

K_2 - коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение работ, не приведенных в таблицах 1 - 10 в размере $K_2 = 1,2$ (перечень работ приведен в Приложении);

$K_{\text{сп.}}$ - коэффициент перевода явочной численности в списочную.

Нормативами численности предусмотрен коэффициент, учитывающий время на подготовительно-заключительные работы, обслуживание рабочего места, отдых и личные надобности, в размере $K_1 = 1,1$ от оперативного времени.

Временными нормативами численности были учтены следующие виды работ в АФТО:

- прием и рассмотрение заявок на перевозку груза и доведение результатов согласования заявок до грузоотправителей, в том числе в условиях электронного документооборота;

- выполнение операций по внесению изменений по просьбе грузоотправителей в заявки на перевозки грузов, отзывы и отказы грузоотправителей от выполнения заявок;

- оформление железнодорожных транспортных накладных или комплекта железнодорожных перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов;

- оформление переадресовки груза;

- оформление учетных карточек выполнения заявок на перевозку грузов;

- оформление документов по дополнительным сборам и штрафам;

- оформление первичных форм учета и расчета сборов и платежей, не включенных в дорожную ведомость (2 лист накладной).

ППГ - правила перевозок грузов

ППОГ - правила перевозок опасных грузов;

ЭОД - электронный обмен документами между клиентом и работником ЛАФТО;

ЭП - электронная подпись клиента или работником ЛАФТО;

ГТД - государственная таможенная декларация.

К концу 2012 года были разработаны основные положения по формированию нормативов численности работников, занятых оформлением перевозочных документов в линейных агентствах фирменного транспортного

обслуживания. Данные положения разрабатывались отделом организации труда в сфере управления движением Центра организации труда и проектирования экономических нормативов - филиала ОАО "РЖД" совместно с работниками Центра фирменного транспортного обслуживания филиала ОАО "РЖД".

Распоряжением ОАО "РЖД" от 23 октября 2012 г. №2127р " Об утверждении нормативов численности работников, занятых оформлением перевозочных документов в линейных агентствах фирменного транспортного обслуживания" утверждены нормативы численности работников, занятых оформлением перевозочных документов в ЛАФТО с учетом мнения профсоюзного комитета первичной профсоюзной организации ОАО "РЖД".

Нормативы численности работников, занятых оформлением перевозочных документов ЛАФТО установлены в целях оптимизации численности работников и были введены в структурных подразделениях ОАО "РЖД" в сроки и порядке, установленным Трудовым кодексом Российской Федерации.

Утвержденные Нормативы численности предназначены для установления численности агентов системы фирменного транспортного обслуживания и кассиров товарных (грузовых), оформляющих документы с учетом применения Автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов (ЭТРАН).

В основу разработки нормативов численности положены следующие документы [23]:

- ✓ типовой технологический процесс работы агентства фирменного транспортного обслуживания", утвержденный ОАО "РЖД" 31 декабря 2004 г.;
- ✓ фотографии рабочего дня, фотохронометражные наблюдения;
- ✓ данные о фактически выполняемых объемах работ и численности работников;
- ✓ материалы изучения существующей организации труда;
- ✓ результаты анализа мероприятий по улучшению условий труда.

Нормативы численности учитывают выполнение работниками должностных обязанностей в соответствии с квалификационной характеристикой агента системы фирменного транспортного обслуживания, утвержденной распоряжением ОАО "РЖД" N 1505р от 18 июля 2006 г. "Об утверждении квалификационных характеристик и разрядов оплаты труда должностей руководителей, специалистов и служащих открытого акционерного общества "Российские железные дороги".

Нормативами численности в [23] учтены следующие виды работ в ЛАФТО: прием и рассмотрение заявок на перевозку груза и доведение результатов согласования заявок до грузоотправителей, в том числе в условиях электронного обмена документами;

выполнение операций по внесению корректировок по просьбе грузоотправителей в заявки на перевозку грузов, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

оформление перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

оформление ведомости подачи и уборки вагонов, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

оформление накопительных ведомостей, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

оформление переадресовки грузов по первоначальным и новым документам, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

закрытие учетных карточек выполнения заявок на перевозку грузов, в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

оформление досылочной дорожной ведомости;

оформление перевозочных документов по приему грузов из-за границы и передаче грузов за границу (на пограничных передаточных станциях), в том числе в условиях электронного обмена документами с применением электронной подписи;

формирование акта общей формы ГУ-23;

ввод в электронную базу доверенности клиента;

оформление уведомления о штрафах.

Однако в перечень нормируемых работ, выполняемых работниками ЛАФТО, не включены следующие виды работ (трудоемкость которых не приведена в таблицах №1- 22 Приложения 1):

1. Изучение нормативных документов (72, 73, 74, 75 адреса конвенционных запрещений, оперативные телеграммы и т.д.), внесение изменений в Тарифные руководства, нормативные документы и другие сборники.

2. Прием наличных денег от грузоотправителей, грузополучателей и оформление счетов-фактур на выполненные работы и услуги.

3. Сдача денег инкассатору или в кассу бухгалтерии.

4. Ведение кассовой книги, составление отчета о сдаче денег.

5. Учет бланков строгого учета.

6. Информирование грузоотправителей о правилах и условиях перевозки грузов, о порядке оплаты перевозок и дополнительных услуг и выдача различных справок.

7. Подготовка комплекта документов на перевозку грузов в международном сообщении для подтверждения права ОАО "РЖД" на применение налоговой ставки по НДС "0", согласно распоряжению ОАО "РЖД" от 24 апреля 2004 г. N 1930р.

8. Сбор первичной маркетинговой информации о клиентах железнодорожного транспорта.

9. Оформление отчетов и сопроводительных ведомостей к документам, отправляемым в ТЦФТО ежедневно, ведение книг учета документов.

10. Прием и рассмотрение претензий.

11. Выдача грузоотправителям и грузополучателям под роспись корреспонденции, приходящей с ТЦФТО (счета-фактуры, перечни, справки о движении средств).

12. Осуществление комплексного транспортного обслуживания (информирование грузоотправителя о подходе груза, о местонахождении вагона, контейнера, выдача копий документов и т.д.).

13. Оформление грузоотправителям и грузополучателям договоров на дополнительные услуги.

14. Ведение списков грузоотправителей и грузополучателей.

15. Формирование и корректировка суточного сводного заказа.

16. Списание испорченных бланков строгой отчетности.

17. Страхование грузов.

18. Оформление передаточной ведомости ГУ-41.

19. Запрос справок из АБД ПВ.

20. Оформление и передача оперативных телеграмм.

Нормативная численность устанавливается также исходя из среднемесячного баланса рабочего времени работников ЛАФТО независимо от продолжительности и количества смен.

По сравнению с [22] Распоряжением ОАО "РЖД" от 23 октября 2012 г. №2127р общая трудоемкость нормируемых работ по нормативам на выполненный объем работ в год определяется исходя из иного перечня выполняемых работ и определяется по формуле [23]:

$$T_{\text{общ}} = T_{\text{заяв}} + T_{\text{корр.заяв}} + T_{\text{отпр}} + T_{\text{приб}} + T_{\text{отпр}}^{\text{межд}} + T_{\text{приб}}^{\text{межд}} + T_{\text{отпр}}^{\text{маршр}} + T_{\text{приб}}^{\text{маршр}} + T_{\text{отпр}}^{\text{маршр.межд}} + T_{\text{приб}}^{\text{маршр.межд}} + T_{\text{прием}}^{\text{на порг передат станц}} + T_{\text{передача}}^{\text{на порг передат станц}} + T_{\text{вед п-у}} + T_{\text{нак.вед}} + T_{\text{кв.сбор}} + T_{\text{подп.отч.сут.}} + T_{\text{учетн. карт}} + T_{\text{заяв.переадр}} + T_{\text{переадр}} + T_{\text{досыл.вед.}} + T_{\text{общ.ф.}} + T_{\text{дов.в б.д.}} + T_{\text{штраф}}$$

где: $T_{\text{заяв}}$ - трудоемкость оформления заявки формы ГУ-12;

$T_{\text{корр.заяв}}$ - трудоемкость корректировки согласованной заявки;

$T_{\text{отпр}}$, $T_{\text{приб}}$ - соответственно трудоемкость оформления повагонных перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов во внутреннем сообщении;

$T_{\text{отпр}}^{\text{межд}}$, $T_{\text{приб}}^{\text{межд}}$ - соответственно трудоемкость оформления повагонных перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов в международном сообщении;

$T_{\text{отпр}}^{\text{маршр}}$, $T_{\text{приб}}^{\text{маршр}}$ - соответственно трудоемкость оформления маршрутных и групповых перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов во внутреннем сообщении;

$T_{\text{отпр}}^{\text{маршр.межд}}$, $T_{\text{приб}}^{\text{маршр.межд}}$ - соответственно трудоемкость оформления маршрутных и групповых перевозочных документов по отправлению и прибытию грузов в международном сообщении;

$T_{\text{прием}}^{\text{на порг передат станц}}$, $T_{\text{передача}}^{\text{на порг передат станц}}$ - трудоемкость оформления перевозочных документов соответственно по приему грузов к перевозке из-за границы и по передаче грузов за границу на пограничных передаточных станциях;

$T_{\text{вед п-у}}$ - трудоемкость оформления ведомостей подачи и уборки вагонов;

$T_{\text{нак.вед}}$ - трудоемкость оформления накопительных ведомостей;

$T_{\text{кв.сбор}}$ - трудоемкость оформления квитанций разных сборов;

$T_{\text{подп.отч.сут}}$ - трудоемкость подписания отчетных суток;

$T_{\text{учетн. карт}}$ - трудоемкость оформления учетных карточек;

$T_{\text{заяв.переадр}}$ - трудоемкость оформления заявления на переадресовку;

$T_{\text{переадр}}$ - трудоемкость оформления перевозочных документов по переадресовке грузов;

$T_{\text{досыл.вед}}$ - трудоемкость оформления досылочной ведомости;

$T_{\text{общ.ф}}$ - трудоемкость оформления акта общей формы ГУ-23;

$T_{\text{дов.в б.д}}$ - трудоемкость ввода в электронную базу доверенности клиента;

$T_{\text{штраф}}$ - трудоемкость оформления уведомления о штрафах.

Трудоемкость выполняемых видов работ определяется исходя из установленных документом нормативов на единицу работы и объемом выполняемых работ по оформлению перевозочных документов принимается на основе данных, формируемых в АС ЭТРАН:

$$T_i = T_i^{\text{норм}} * Q_{i \text{ год}} \quad (3.6)$$

где $T_i^{\text{норм}}$ - нормативы времени на оформление i -го перевозочного документа;

$Q_{i \text{ год}}$ - объем выполненных i -го вида работ за год по оформлению перевозочных документов на основе данных, формируемых в АС ЭТРАН.

При расчете явочной численности установлены коэффициенты:

K_1 - коэффициент, учитывающий затраты времени на подготовительно-заключительные работы, организационное обслуживание рабочего места, отдых и личные надобности в размере $K_1 = 1,10$;

K_2 - коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение работ, не приведенных в таблицах N 1 - N 22 Приложения 1 в размере $K_2 = 1,20$;

$K_{\text{сп}}$ - коэффициент перевода явочной численности в списочную регламентируется порядком, действующим в ОАО "РЖД".

При расчете численности работников ЛАФТО объем выполненной работы по оформлению перевозочных документов принимается на основе данных, формируемых в АС ЭТРАН

Для ЛАФТО, выполняющих объем работ по оформлению перевозочных документов превышающий 250 тыс. отправок в год, нормативы времени (таблицы N 2 - N 9, N 18 - N 19) применяются с коэффициентом 0,8.

10. Численность работников ЛАФТО, занятых оформлением перевозочных документов на станциях с объемом работы менее 10 тыс. отправок в год и входящих в состав агентства, определяется исходя из местных условий, с учетом специфики и технологии работы и полной загрузки агентов ЛАФТО в течение рабочего дня.

11. Для ЛАФТО, выполняющих объем работ по оформлению перевозочных документов в международном сообщении свыше 70% от общего количества перевозочных документов, нормативы времени (таблицы N 2 - N 9) применяются с коэффициентом 0,9, а свыше 80% от общего количества перевозочных документов, - нормативы времени (таблицы N 2-N 9) применяются с коэффициентом 0,8.

12. Для ЛАФТО, при оформлении маршрутных, групповых перевозочных документов свыше 60% от общего количества перевозочных документов, нормативы времени (таблицы N 2 - N 9, N 18 - N 19 Приложения1) применяются с коэффициентом 0,8.

13. В случаях, когда отдельные операции, указанные в таблицах не выполняются, соответствующие величины нормативов времени к расчету не принимаются.

14. При выполнении работ, непредусмотренных настоящими нормативами, для расчета численности работников ЛАФТО могут разрабатываться местные прогрессивные нормативы времени.

15. Нормативы времени на оформление перевозочных документов по приему сборных грузов к перевозке принимаются по таблицам N 6 - N 8 Приложения1, как оформление маршрутных, групповых перевозочных документов.

16. При определении численности работников ЛАФТО дробные результаты округляются до целых единиц, при этом величина дроби менее 0,5 округляется в сторону уменьшения, а при 0,5 и более - в сторону увеличения. В случае округления полученных результатов в сторону увеличения в обязанность работника ЛАФТО вменяется выполнение дополнительных функций с целью полной загрузки его на рабочем месте.

Заключение

Деятельность ЦФТО построена на принципах: доступности, оперативности, комплексности и надёжности.

Через систему региональных и линейных агентств ТЦФТО осуществляется реализация фирменного транспортного обслуживания на нижнем уровне, который представлен сетью агентств. Работники агентств (агенты) непосредственно взаимодействуют с пользователями услуг железнодорожного транспорта. Структура ЦФТО имеет на сегодняшний день разветвлённую и эффективно действующую сеть агентств, которые осуществляют работу с каждым из клиентов - от самых крупных до самых мелких. Линейные агентства работают с мелкими и средними грузоотправителями, обеспечивают приём заявок на внеплановое выделение вагонов, а также выполнение комплекса мероприятий по мониторингу этой группы грузовладельцев. ЛАФТО, входящие в состав ТЦФТО осуществляют непосредственное взаимодействие с клиентами и располагаются на железнодорожных станциях, в местах зарождения грузопотоков. В настоящее время на сети железных дорог России работают 49 агентств в системе ФТО.

В целях совершенствования системного подхода к планированию основных объёмных и качественных показателей грузовой работы в ЦФТО и его структурных подразделениях осуществляется формирование бюджетных показателей (на месяц, квартал, год), а также оперативных показателей грузовых перевозок на предстоящий месяц.

ЦФТО планирует объёмы грузопотоков на год с учетом погрузки стран СНГ и третьих стран назначением в Россию и транзитом через Россию на основе оценки возможности их реализации с точки зрения пропускных и провозных возможностей инфраструктуры.

ЦФТО формирует проект плана перевозок грузов по полигонам железных дорог на планируемый месяц по следующим параметрам: номенклатуре грузов в тоннах и вагонах в среднем в сутки; железным дорогам назначения и родам вагонов (крытые, платформы, полувагоны, зерновозы, цементовозы, с выделением вагонов для перевозки цемента, рефрижераторные, минераловозы, фитинговые платформы и прочий подвижной состав); железным дорогам назначения наливных грузов в цистернах, отдельно нефть и нефтепродукты, светлые нефтепродукты, спирт, химикаты, патока, растительное масло, аммиачная вода и прочий налив; железным дорогам назначения каменного угля, лесных грузов, зерна, руды железной и марганцевой, черных металлов, строительных грузов, химических и минеральных удобрений.

Для обоснования уровня оплаты труда и более объективной оценки работы агентов в ТЦФТО разработан Регламент проведения внутреннего аудита, который

предусматривает регулярные проверки руководителями и специалистами центра. Они выезжают на станции, в линейные агентства и проверяют качество обработки документов, полноту и своевременность начисления платежей, а также ведут проверку со своих рабочих мест при помощи фильтров автоматизированных систем.

Выявленные случаи неправильного оформления документов, недоборы и переборы платежей отражаются в программе АРМ КОД на персональной страничке агента. Агент проанализировать причину возникновения ошибки и внести в программу своё объяснение. Затем начальник агентства вносит заключение об ошибке и определяет меры воздействия на агента – от проведения разъяснительной беседы до дисциплинарного взыскания. Качество расследования и эффективность принимаемых мер проверяется специалистом отдела агентской сети ТЦФТО, который вносит в АРМ КОД своё заключение.

Применение программы АРМ КОД, Регламента проведения внутреннего аудита и нового премиального положения позволило нам более точно оценивать работу агентов и поднять их мотивацию к качественному оформлению документов и таким образом корректировать систему премирования сотрудников СФТО на разных уровнях управления. Результатом внедрения системы повышения качества, в разы уменьшилась сумма недоборов, выявленных Центром «Желдорконтроль», снизилось количество предъявляемых грузоотправителями к перевозчику обоснованных претензий, вытекающих из деятельности агентов ТЦФТО.

Новая система позволяет не только определить рейтинг агента, но и составить рейтинг агентства. Он составляется ежемесячно и складывается из таких параметров, как выполнение агентством плана погрузки, денежная выручка, коэффициент качества оформления документов, подключение клиентов к автоматизированной системе ЭТРАН с применением электронной цифровой подписи. По итогам месяца определяется место агентства по каждому показателю и на основании набранных баллов – итоговое место по ТЦФТО.

Литература

1. Федеральный закон "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" от 10 января 2003 года № 18-ФЗ
2. Об утверждении преysкуранта №10-01 "Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами" (тарифное руководство № 1, части 1 и 2). Постановление ФЭК РФ от 17.06.2003 г. №47-т/5.
3. Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ
4. Н. Потурецкий. Персональный подход. Газета «Гудок» выпуск 26.10.2010. Код доступа: <http://www.gudok.ru/newspaper/?ID=703090>
5. Величко В.И., Сотников Е.А., Голубев Б.Л. Система фирменного транспортного обслуживания(СФТО) при перевозках грузов по железным дорогам России. – М.: Интекстс, 2001. – 184 с.
6. Транспортной маркетинг: учебник/ В.Г. Галабурда, Г.В. Бубнова, Е.А. Иванова и др.; под ред В.Г. Галабурды. – Изд. перераб и доп. – М.: ФГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. - 452 с.
7. Н.П. Терешина, А.В. Шобанов, А.В. Рышков. Управление конкурентоспособностью железнодорожных перевозок. – М.: ВИНТИ РАН, 2005. – 240 с., ил.
8. Официальный сайт Южно-Уральской железной дороги : www.yuzd.rzd.ru
9. Анненков А.В. Управление транспортной компанией: Монография. – М.: ВИНТИ РАН, 2003. – 280 с.
10. Приоритетные задачи наступившего года. Доклад В.Н. Морозова, первый вице-президент ОАО «РЖД» на итоговом заседании Правления ОАО «РЖД» 2011 г. Код доступа <http://scbist.com/zh-d-stati/16867-02-2012-na-osnove-sovmestnoi-slazhennoi-raboty.html>
11. М. Ермоленко Устойчивость в неустойчивое время. Журнал РЖД-Партнер №16 (284) август 2014 г., стр. 60-61
12. Распоряжение ОАО "РЖД" от 5 августа 2005 г. №1228р "О нормативах численности агентов фирменного транспортного обслуживания"
13. Распоряжение ОАО "РЖД" от 23 октября 2012 г. №2127р " Об утверждении нормативов численности работников, занятых оформлением перевозочных документов в линейных агентствах фирменного транспортного обслуживания"

14. Е. Ушакова. Новый формат взаимодействия с рынком. Журнал «РЖД-Партнер» №22(314) ноябрь 2015 г. с. 68-70
15. А. Потехина, А. Дормозов. Как вернуть грузоотправителя на железную дорогу? Журнал «РЖД-Партнер» №15(283) август 2014 г. с. 56-59
16. ЦФТО планирует развивать институт менеджеров по индивидуальной работе с клиентами РЖД. Код доступа: <http://www.rzd-partner.ru/news/different/tsfto-planiruet-razvivat-institut-menedzherov-po-individualnoi-rabote-s-klientami-rzhd/>
17. Методическое обеспечение рыночных механизмов экономического управления на железнодорожном транспорте: Монография/ Б.М. Лapidус, Д.А. Мачерет, А.В. Рышков и др.; Под общ. ред. Б.М. Лapidуса, Д.А. Мачерета. – М.: МЦФЭР, 2007.- 160 с. – (Приложение к журналу «Экономика железных дорог», 2007).
18. Кожевникова А.Н. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 4. Система фирменного транспортного обслуживания: Учебное пособие. – М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 194 с.
19. Кожевникова А.Н. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 1. Рынок транспортных услуг: Учебное пособие.– М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 131 с.
20. Кожевникова А.Н., Крупнова Е.С. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 5. Система фирменного транспортного обслуживания: Учебное пособие. – М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 110 с.

Приложение 1. Нормативы времени на выполнение операций агентами ФТО

Таблица N 1

Нормативы времени на оформление приема заявки на перевозку грузов формы ГУ-12 с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На одну заявку (чел.-мин.)		
		на бум. носителе	ЭОД	ЭОД с ЭП
1.	Прием и оформление заявки на перевозку грузов, в т.ч.:	8,8	4,0	2,8
1.1.	Получение заявки от грузоотправителя, прием и регистрация доверенности, проверка правильности ее оформления. Визуальная проверка правильности заполнения заявки, проверка наличия конвенционных запрещений, договора на эксплуатацию путей необщего пользования железнодорожной станции. Проверка соответствия предъявляемого к перевозке груза заявленному роду подвижного состава, условиям перевозки и требованиям установленным ППГ (ППОГ). Возврат заявки грузоотправителю при неправильном заполнении.	3,0		
1.2.	Ввод данных заявки в АС ЭТРАН. Проставление номера и календарного штампа в заявке после результатов согласования.	3,8	-	-
1.3.	Обработка отказа и отзыва заявки. Распечатывание отказа в согласовании заявки, заверение подписью и штампом.	1,5		
1.4.	Передача заявки с результатами согласования грузоотправителю.	0,5	-	-
2.	Корректировка согласованной заявки.	1,0	0,5	0,5

Таблица N 2

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по приему грузов к перевозке повагонной отправкой с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в междун. сообщении
1.	Визирование накладной, в т.ч.:	3,8	6,4
1.1.	Выдача комплекта перевозочного документа.	0,2	0,2
1.2.	Прием от грузоотправителя накладной для визирования и визуальная проверка правильности заполнения. Проверка наличия согласованной заявки и прилагаемых документов.	1,0	1,0
1.3.	Проверка наличия приказа на лиц, ответственных за размещение и крепление груза и сверка подписи грузоотправителя в накладной с образцом,	0,5	0,5

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в междун. сообщении
	находящимся в ЛАФТО.		
1.4.	Проверка конвенционных запрещений по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ. Проверка внесенных данных о размещении и креплении груза на соответствие ТУ, проверка наличия договора на перевозку груза на особых условиях. Проверка соответствия предъявляемого к перевозке груза заявленному роду подвижного состава, условиям перевозки и требованиям установленным ППГ (ППОГ).	1,1	1,3
1.5.	Проверка данных, внесенных в ГТД на соответствие с накладной.		2,4
1.6.	Ввод информации с накладной в АС ЭТРАН. Визирование и возврат накладной грузоотправителю.	1,0	1,0
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке, в т.ч.:	7,3	9,9
2.1.	Ввод данных с накладной в АС ЭТРАН, передача и прием сообщений.	2,4	3,1
2.2.	Распечатывание комплекта перевозочных документов.	0,7	1,5
2.3.	Внесение в бумажный документ номера отправки, провозных платежей, сборов, срока доставки и др. данных	1,0	1,5
2.4.	Проставление штампов в перевозочном документе.	0,5	1,1
2.5.	Объединение вагонного листа с комплектом перевозочных документов.	0,5	0,5
2.6.	Выдача квитанции о приеме груза грузоотправителю.	0,5	0,5
2.7.	Передача перевозочного документа в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу сдачи грузовых документов формы ГУ-48.	1,2	1,2
2.8.	Передача документов в ТЦФТО.	0,5	0,5
	ИТОГО	11,1	16,3

Таблица N 3

Нормативы времени на оформление одного перевозочного документа по приему грузов к перевозке повагонной отправкой при наличии договора с клиентом об ЭОД

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Визирование накладной ЭОД.	3,0	6,0
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке накладной ЭОД.	7,4	9,2
	ИТОГО	10,4	15,2

Таблица N 4

Нормативы времени на оформление одного перевозочного документа по приему грузов к перевозке повагонной отправкой при наличии договора с клиентом об ЭОД с использованием ЭП

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Визирование накладной ЭОД с ЭП.	3,0	6,0
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке накладной ЭОД с использованием ЭП.	4,4	6,5
	ИТОГО	7,4	12,5

Таблица N 5

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по прибытию грузов повагонной отправкой с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Оформление одного перевозочного документа по прибытию груза повагонной отправкой, в т.ч.:	7,9	12,9
1.1.	Прием перевозочного документа с записью в книге сдачи грузовых документов формы ГУ-48.	1,0	1,0
1.2.	Уведомление грузополучателя, таможенного и других соответствующих органов о прибытии груза с регистрацией в книге формы ГУ-6 (ГУ-6ВЦ).	2,0	2,0
1.3.	Проверка доверенности у грузополучателя.	0,7	0,7

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.4.	Взаимодействие с таможенными органами по оформлению документов в международном сообщении.	-	4,3
1.5.	Окончательный расчет в АС ЭТРАН провозных платежей и сборов, включенных в накладную. Внесение изменений в бумажные листы накладной.	2,2	2,9
1.6.	Раскредитование дорожной ведомости с выдачей грузополучателю оригинала накладной.	1,5	1,5
1.7.	Передача документов в ТЦФТО.	0,5	0,5
2.	Оформление одного перевозочного документа по прибытию груза при наличии договора с клиентом об ЭОД с использованием ЭП.	6,3	11,3

Таблица N 6

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по приему грузов к перевозке маршрутной или групповой отправкой с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Визирование накладной, в т.ч.:	5,3	7,7
1.1.	Выдача комплекта перевозочного документа.	0,2	0,2
1.2.	Прием от грузоотправителя накладной на визирование и визуальная проверка правильности заполнения. Проверка наличия согласованной заявки и прилагаемых документов.	1,8	1,8
1.3.	Проверка наличия приказа на лиц, ответственных за размещение и крепление груза и сверка подписи грузоотправителя в накладной с образцом, находящимся в ЛАФТО.	0,5	0,5
1.4.	Проверка конвенционных запрещений по книге ГУ-14 или ГУ-14/ЭВЦ. Проверка внесенных данных о размещении и креплении груза на соответствие ТУ, проверка наличия договора на перевозку грузов на особых условиях. Проверка соответствия предъявляемого к перевозке груза заявленному роду подвижного состава, условиям перевозки и требованиям установленным ППГ (ППОГ).	1,5	1,5
1.5.	Проверка данных, внесенных в ГТД на соответствие данным, указанным в накладной.	-	2,4

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.6.	Ввод информации с накладной в АС ЭТРАН. Визирование и возврат накладной грузоотправителю.	1,3	1,3
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке, в т.ч.:	14,7	16,8
2.1.	Ввод данных с накладной в АС ЭТРАН, передача и прием сообщений.	8,8	9,5
2.2.	Распечатывание комплекта перевозочных документов.	0,7	0,7
2.3.	Внесение в бумажный документ номера отправки, провозных платежей, сборов, срока доставки и др.	2,0	2,2
2.4.	Проставление штампов в перевозочном документе.	0,5	1,2
2.5.	Объединение вагонного листа с комплектом перевозочных документов.	0,5	1,0
2.6.	Выдача квитанции о приеме груза грузоотправителю.	0,5	0,5
2.7.	Передача документа в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу формы ГУ-48.	1,2	1,2
2.8.	Передача документов в ТЦФТО.	0,5	0,5
	ИТОГО	20,0	24,5

Таблица N 7

Нормативы времени на оформление одного документа по приему грузов к перевозке
маршрутной или групповой отправкой при наличии договора с клиентом об ЭОД

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Визирование накладной ЭОД.	3,2	6,2
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке накладной ЭОД.	15,9	17,3
	ИТОГО	19,1	23,5

Таблица N 8

Нормативы времени на оформление одного документа по приему грузов к перевозке маршрутной или групповой отправкой при наличии договора с клиентом об ЭОД и использовании ЭП

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Визирование накладной ЭОД с ЭП.	3,2	6,2
2.	Завершение оформления приема груза к перевозке накладной ЭОД с использованием ЭП.	13,4	13,4
	ИТОГО	16,6	19,6

Таблица N 9

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по прибытию грузов маршрутной или групповой отправкой с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	Оформление одного перевозочного документа по прибытию груза маршрутной или групповой отправкой, в т.ч.:	10,7	16,5
1.1.	Прием перевозочного документа с записью в книге сдачи грузовых документов формы ГУ-48.	1,0	1,0
1.2.	Уведомление грузополучателя и таможенного и других соответствующих органов о прибытии груза с регистрацией в книге формы ГУ-6 (ГУ-6ВЦ).	3,0	3,5
1.3.	Проверка доверенности у грузополучателя.	0,7	0,7
1.4.	Взаимодействие с таможенными органами по оформлению документов международном сообщении.		4,5
1.5.	Окончательный расчет в АС ЭТРАН провозных платежей и сборов, включенных в накладную. Внесение изменений в бумажные листы накладной.	4,0	4,8
1.6.	Раскредитование дорожной ведомости с выдачей грузополучателю оригинала накладной.	1,5	1,5
1.7.	Передача документов в ТЦФТО.	0,5	0,5
2.	Оформление одного перевозочного документа по прибытию груза маршрутной или групповой отправкой при наличии договора с клиентом об ЭОД с использованием ЭП.	8,8	14,6

Таблица N 10

Нормативы времени на оформление ведомости подачи и уборки вагонов формы ГУ-46ВЦ
с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На одну ведомость подачи и уборки (чел.-мин.)	
			безнос ЭОД с ЭП	ЭОД с ЭП
1.	Прием и проверка памятки работника дирекции управления движением формы ГУ-45 и акта общей формы ГУ-23. Просмотр договоров на подачу и уборку вагонов, пользование подъездным путем. Ввод данных в АС ЭТРАН и закрытие ведомости. Распечатывание ведомости, объединение с первичным документом и предоставление на подпись клиенту.	1 ведомость	14,1	11,0

Таблица N 11

Нормативы времени на оформление накопительной ведомости формы ФДУ-92ВЦ,
квитанции разных сборов с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На одну ведомость подачи и уборки (чел.-мин.)	
			без ЭОД с ЭП	ЭОД с ЭП
1.	Оформление накопительной ведомости. Формирование накопительной ведомости в АС ЭТРАН на основании первичного документа. Распечатывание накопительной ведомости в двух экземплярах, объединение с первичным документом и предоставление на подпись клиенту.	1 ведомость	4,8	3,5
2.	Оформление квитанции разных сборов. Производство расчета с клиентом. Оформление и подпись квитанции разных сборов. Выдача одного экземпляра клиенту. Ввод информации в АС ЭТРАН. Составление отчета, сдача наличных денег установленным порядком.	1 квитанция	4,5	

Таблица N 12

Нормативы времени на оформление учетной карточки выполнения заявки на перевозку грузов (форма ГУ-1) с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На одну учетную карточку (чел.-мин.)	
			без ЭОД с ЭП	ЭОД с ЭП
1.	Подписание отчетных суток.	1 операция	0,5	0,3
2.	Закрытие карточки в АС ЭТРАН и предъявление на подпись клиенту.	1 карточка	1,0	0,8

Таблица N 13

Нормативы времени на оформление заявления на переадресовку грузов с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На один документ (чел.-мин.)
1.	Получение заявления на переадресовку от грузоотправителя/грузополучателя. Внесение данных в Книгу регистрации переадресовки грузов. Ввод заявления на переадресовку в АС ЭТРАН. Проставление отметки о разрешении переадресовки. Уведомление грузоотправителя/ грузополучателя о принятом решении.	1 документ	1,5

Таблица N 14

Нормативы времени на оформление переадресовки грузов по первоначальным перевозочным документам с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На один документ (чел.-мин.)
1.	Уведомление работников станции о полученном разрешении на переадресовку груза. Внесение данных в Книгу регистрации переадресовки. Оформление перевозочного документа на переадресованный вагон в АС ЭТРАН. Передача документов в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу формы ГУ-48.	1 документ	5,0
2.	Оформление переадресовки груза по первоначальному документу при наличии договора с клиентом об ЭОД с использованием ЭП.	1 документ	2,5

Таблица N 15

Нормативы времени на оформление переадресовки грузов по новым перевозочным документам с применением АС ЭТРАН

№ п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На один перевозочный документ (чел.-мин.)
1.1.	Визирование накладной. Уведомление работников станции о полученном разрешении на переадресовку груза. Внесение данных в Книгу регистрации переадресовки. Прием новой накладной у клиента, ввод информации с накладной в АС ЭТРАН.	1 документ	4,5
1.2.	Завершение оформления приема груза к перевозке. Ввод данных в АС ЭТРАН. Выдача квитанции о приеме груза грузополучателю, сдача документа в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу формы ГУ-48. Передача документов в ТЦФТО.	1 документ	8,0
	ИТОГО		

Таблица N 16

Нормативы времени на оформление переадресовки грузов по новым перевозочным документам при наличии договора с клиентом об ЭОД с использованием ЭП

№ п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На один перевозочный документ (чел.-мин.)
1.1.	Визирование накладной ЭОД с использованием ЭП.	1 документ	1,9
1.2.	Завершение оформления приема груза к перевозке накладной ЭОД с использованием ЭП.	1 документ	4,6
	ИТОГО		6,5

Таблица N 17

Нормативы времени на оформление досылочной дорожной ведомости с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	Единица измерения	На одну досылочную ведомость (чел.-мин.)	
			во внутреннем сообщении	в международном сообщении
1.	<p>Получение из Станционного технологического центра обработки поездной информации и перевозочных документов акта общей формы на отцепку вагона с регистрацией в книге сдачи грузовых документов формы ГУ-48.</p> <p>Ввод в АС ЭТРАН информации с акта, на основании которой формируется заготовка досылочной дорожной ведомости.</p> <p>Формирование досылочной дорожной ведомости в АС ЭТРАН, печатание документа (для международных сообщений - ввод данных по плательщикам на транзитных дорогах; объединение комплекта документов - ГТД и др.).</p> <p>Проставление календарного штампа, штампа об отцепке вагона и продлении срока доставки, подписи. Передача необходимых документов в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу сдачи грузовых документов формы ГУ-48.</p>	I ведомость	7,6	11,4

Таблица N 18

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по приему грузов из-за границы на пограничных передаточных станциях с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		повагонная отправка	групповая (маршрутная) отправка
1.	Оформление одного перевозочного документа по приему груза из-за границы, в т.ч.:	10,8	13,3
1.1.	Прием перевозочного документа с записью в книге сдачи грузовых документов формы ГУ- 48.	0,3	0,3
1.2.	Проверка документа и простановка штампов "экземпляр РЖД", "экземпляр таможни".	0,5	0,5
1.3.	Копирование недостающих экземпляров дорожной ведомости. Снятие копий для ввода сообщения по приему.	0,5	0,5

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)	
		повагонная отправка	групповая (маршрутная) отправка
1.4.	Взаимодействие с агентами экспедиторов: подбор разрешающих телеграмм на оплату, составление акта приема к оплате, проверка заверяющих штампов экспедиторов.	1,5	1,5
1.5.	Взаимодействие с таможенными органами по оформлению международных перевозок.	1,5	1,5
1.6.	Передача документа в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу формы ГУ-48.	0,5	0,5
1.7.	Ввод данных с накладной в АС ЭТРАН, проставление календарного штампа в документе.	3,0	5,3
1.8.	Создание электронно-графической копии (ЭГК) перевозочного документа, "привязка" ЭГК к электронной накладной.	3,0	3,2
2.	Оформление одного перевозочного документа по приему груза из-за границы при наличии ЭОД с использованием ЭП.	3,5	4,6

Таблица N 19

Нормативы времени на оформление перевозочного документа по передаче грузов за границу на пограничных передаточных станциях с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)			
		ЭКСПОРТНЫЕ		ТРАНЗИТНЫЕ	
		повагонная отправка	групповая (маршрут.) отправка	повагонная отправка	групповая (маршрут.) отправка
1.	Оформление одного документа по передаче груза за границу, в т.ч.:	7,2	8,1	9,5	9,7
1.1.	Прием перевозочного документа с записью в книге формы ГУ-48.	0,3	0,3	0,3	0,3
1.2.	Проверка наличия оплаты по РЖД. Проверка заверяющих штампов о приеме к оплате на транзит.	-	-	0,5	0,5
1.3.	Проверка наличия дополнительных экземпляров дорожных ведомостей "Для РЖД" и "Для таможни", копирование недостающих экземпляров дорожных ведомостей и перечней вагонов на групповые	1,0	1,0	1,0	1,0

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один перевозочный документ (чел.-мин.)			
		ЭКСПОРТНЫЕ		ТРАНЗИТНЫЕ	
		повагонная отправка	групповая (маршрут.) отправка	повагонная отправка	групповая (маршрут.) отправка
	отправки, простановка соответствующих штампов.				
1.4.	Взаимодействие с таможенными органами по оформлению документов в международном сообщении.	0,5	0,5	0,5	0,5
1.5.	Отбор дополнительного экземпляра дорожной ведомости для "РЖД". Копирование сопутствующих актов: форм ГУ- 23, ВУ-23, ВУ-26, коммерческих актов.	0,5	0,5	0,5	0,5
1.6.	Передача перевозочного документа в Станционный технологический центр обработки поездной информации и перевозочных документов с записью в книгу формы ГУ-48.	0,5	0,5	0,5	0,5
1.7.	Проверка и ввод данных в АС ЭТРАН с дополнительного экземпляра дорожной ведомости, ввод информации по сопутствующим актам.	1,4	2,1	2,9	2,9
1.8.	Внесение причитающихся сумм по оплате и сборам.	-	-	0,3	0,3
1.9.	Создание электронно- графической копии (ЭГК) перевозочного документа, "привязка" ЭГК к электронной накладной.	3,0	3,2	3,0	3,2
2.	Оформление одного перевозочного документа по отправлению груза за границу при наличии ЭОД с использованием ЭП.	5,0	5,7	6,7	6,8

Таблица N 20

Нормативы времени на оформление акта общей формы ГУ-23 с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На один акт (чел.-мин.)
1.1.	Формирование акта в АС ЭТРАН.	0,8
1.2.	Завершение оформления, закрытие акта, печать в трех экземплярах.	0,7
	ИТОГО	1,5

Таблица N 21

Норматив времени на ввод в электронную базу доверенности клиента

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На одну доверенность (чел.-мин.)
1.	Ввод одной доверенности	1,5

Таблица N 22

Норматив времени на оформление уведомления о штрафах с применением АС ЭТРАН

N п/п	Наименование операций, содержание работ	На одно уведомление (чел.-мин.)
1.	Оформление одного уведомления	0,5

Св. план 2015, поз.230

Кожевникова Алла Николаевна
Крупнова Евгения Сергеевна

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Часть 6

Система фирменного транспортного обслуживания

Учебное пособие
для студентов бакалавриата направления
«Торговое дело» профиля «Коммерция», «Коммерческая логистика»

Подписано в печать	Формат	Тираж 200 экз.
Усл. печ. л.	Заказ	

150048, Ярославль, Московский пр., д. 151.
Типография Ярославского ж.д. техникума-филиала МИИТа