

М. В. БОТНАРЮК

Государственный морской университет им. адм. Ф. Ф. Ушакова, г. Новороссийск, Российская Федерация

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Вопрос эффективной работы транспортной компании всегда занимал в научных исследованиях особое место, поскольку он актуален не только для самого предприятия, но и для транспортного комплекса страны. При этом стоит отметить, что специфика работы компании, как и внешняя среда во многом определяет тренд ее развития. Сегодня одним из перспективных направлений роста можно смело назвать цифровизацию транспортной отрасли. В этой связи предприятия, по мнению автора, должны перестраивать свою деятельность, что требует разработки новых стратегий, стандартов, формуляров, инструкций и др.

Рассмотрим существующие сегодня проблемы транспортных предприятий, проанализировав деятельность отдельно взятой компании. В качестве примера принято транспортное предприятие, название которого вследствие необходимости соблюдения коммерческой тайны не может быть приведено (назовем его «N»). Оценка его финансовой отчетности показала, что деятельность компании сконцентрирована на обслуживании импорта, на который в 2018 г. приходилось 89,19 %, в 2019 г. – 82,05 %, а в 2020 г. – 82,61 % от общего объема обслуживания. Основную часть транспортных услуг составляют услуги по организации перевозок с терминалов порта Новороссийск. На более отдаленные от порта Новороссийск населенные пункты (Ставрополье, Ростов-на-Дону и др.) приходится меньшая часть.

Исследование динамики доходов транспортной компании выявило неустойчивый характер: их величина и источники в течение рассматриваемого периода изменяются то в сторону повышения, то в сторону понижения. Так, в 2019 г. сумма доходов от основной деятельности компании возросла по сравнению с 2018 г. на 28,3 %. Основным внешним отрицательно повлиявшим фактором следует считать нестабильность транспортного рынка, в том числе регионального, из-за неблагоприятной рыночной конъюнктуры, сложившейся с конца 2019 г., и сокращения объемов транспортировки контейнеров через порт Новороссийск вследствие пандемии коронавирусной инфекции. Таким образом, очевидно, что у компании есть определенные проблемы, требующие незамедлительного решения. Опрос менеджеров данной компании показал, что одной из причин сложившейся ситуации яв-

ляется неудовлетворенность клиентов сервисом обслуживания. Причем претензии не касались работы персонала. Недовольство клиентов было вызвано тем, что транспортная компания своевременно не усовершенствовала работу с клиентами посредством перевода определенного объема сделок в цифровой формат. В этой связи очевидным является факт необходимости своевременной трансформации способов и инструментов ведения бизнеса с учетом современных условий хозяйствования. На взгляд автора, руководство компании должно следовать рекомендациям, представленным далее:

- разработать стратегию развития компании, удовлетворяющую новым условиям ведения транспортного бизнеса [1];

- для работы с клиентами необходимо внедрить систему CRM, что позволит улучшить качество оказываемых услуг [2];

- внедрить на предприятии электронный документооборот, но при выборе программного обеспечения следует учитывать, что предпочтение должно быть отдано программе, которая имеет возможность интегрироваться с уже имеющимися информационными системами ОАО «РЖД», что откроет для предприятия новые возможности поиска клиентов, как в России, так и за рубежом [3].

Стоит отметить, что, безусловно, нельзя, исходя из опыта одного предприятия, делать беспрецедентные выводы о работе всей транспортной системы. Тем не менее, практика показывает, что существуют и общие проблемы. В частности, при выборе программного обеспечения, компании не всегда учитывают факт необходимости выполнения условий совместимости с другими программами, что в результате препятствует максимально эффективной интеграции в мировую транспортную систему.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 **Соколов, Ю. И.** Стратегии транспортной компании в сфере обеспечения качества обслуживания грузовладельцев / Ю. И. Соколов, А. А. Бобунова // Экономика железных дорог. – 2021. – № 3. – С. 15–22.

2 **Князева, М. С.** CRM-система как инструмент совершенствования качества услуг на предприятиях в сфере IT-консалтинга / М. С. Князева, А. А. Мачинская // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – № 6(64). – С. 141–144.

3 **Соколов, Ю. И.** Экономическое обоснование создания интегрированного информационного пространства взаимодействия транспортных компаний и клиентов : [монография] / Ю. И. Соколов, О. В. Ефимова, И. М. Лавров. – М. : РУТ (МИИТ), 2019. – 100 с.

M. BOTNARYUK

Admiral Ushakov Maritime State University, Novorossiysk, Russian Federation

PROBLEMS OF DEVELOPMENT TRANSPORT COMPANIES IN DIGITAL ECONOMY