

СТРАТЕГИИ БИЗНЕСА

анализ | прогноз | управление

Business Strategies

электронный научно-экономический журнал

Издается с 2013 года



СЕТЕВОЕ ИЗДАНИЕ
www.strategybusiness.ru «Стратегии бизнеса»
Издается с 2013 года
DOI: 10.17747/2311-7184-2019-11

Издание зарегистрировано в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

Свидетельство о регистрации: ЭЛ № ФС 77–56252 от 28.11.2013

Периодичность издания – 12 номеров в год.

Учредитель и издатель – Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Реальная экономика»

Основные темы издания – стратегическое управление, поиски конкурентных преимуществ; управление инновациями и предпринимательство; управление эффективностью и результативностью деятельности; человеческий капитал; власть и контроль в компании; стратегические альянсы, слияния и поглощения; динамика социально-экономических систем; управление информационными ресурсами компании; глобальный бизнес, менеджмент в мультикультурной среде; планирование и прогнозирование.

Цели и задачи – важнейшими задачами журнала являются: обобщение научных и практических достижений в области стратегического управления предприятиями, повышение научной и практической квалификации менеджеров, бизнесменов.

Научная концепция издания предполагает публикацию современных достижений в области стратегического менеджмента, результатов научных исследований по данной тематике.

К публикации в журнале приглашаются как отечественные, так и зарубежные ученые и практики.

В журнале публикуются оригинальные статьи, результаты фундаментальных исследований, направленные на изучение стратегического анализа предпринимательской деятельности; изучение бизнес-стратегий; кейсы, лекции и обзоры литературы по широкому спектру вопросов экономики, а также результаты экспериментальных исследований. Большое значение редакция журнала уделяет вопросам подготовки кадров по специальности «Менеджмент».

Публикация всех материалов осуществляется бесплатно после оценки рецензентами. Качество статей оценивается посредством двустороннего слепого рецензирования.

Индексируется в базах данных – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), DOAJ (Directory of Open Access Journals), RePec: Research Papers in Economics, CyberLeninka, Академия Google, Соционет, WorldCat и других.

РЕДАКЦИЯ:

Главный редактор журнала – к.э.н., доцент кафедры «Стратегический и антикризисный менеджмент» Финансового университета при Правительстве РФ
Алексей Николаевич Кузнецов.

Адрес редакции: 190020, Санкт-Петербург, Старо-Петергофский пр.,
43–45, лит. Б, оф. 4н
Телефон: (812) 346–50–15 (16)
Факс: (812) 325–20–99
e-mail: info@strategybusiness.ru
www.strategybusiness.ru

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:

Трачук Аркадий Владимирович – генеральный директор АО «Гознак», д.э.н., проф., руководитель Департамента менеджмента Финансового университета при Правительстве РФ.

Тебекин Алексей Васильевич – профессор кафедры менеджмента Московского государственного института международных отношений МИД РФ, д.т.н., д.э.н., профессор, почетный работник науки и техники РФ.

Клейнер Георгий Борисович – заместитель директора ЦЭМИ РАН, руководитель научного направления «Мезоэкономика, микроэкономика, корпоративная экономика», д.э.н., профессор, член-корреспондент РАН.

Колесник Анатолий Петрович – Советник руководства ПАО «Почта Банк», д.э.н., к.т.н.

Юданов Андрей Юрьевич – член Европейской ассоциации историков бизнеса, заместитель председателя совета по проблемам экономической теории, маркетинга и менеджмента Финансового университета при Правительстве РФ, д.э.н., профессор, Заслуженный работник высшей школы РФ.

Ряховская Антонина Николаевна – ректор Института экономики и антикризисного управления, д.э.н., профессор, Заслуженный экономист РФ.

Растова Юлия Ивановна – профессор кафедры менеджмента и инноваций Санкт-Петербургского государственного экономического университета, д.э.н., профессор.

СОДЕРЖАНИЕ

- | | |
|----|--|
| 3 | Реабилитационные процедуры банкротства: значение и формы реализации в российском и зарубежном законодательстве о несостоятельности |
| 8 | Организация мультимодальных перевозок в условиях неопределенности и риска |
| 12 | Влияние инновационной восприимчивости персонала на внедрение IT-инноваций |
| 14 | Анализ административных регламентов предоставления государственных услуг Пенсионного фонда Российской Федерации |
| 20 | Исследование применимости модели бинарного выбора при анализе оттока в телекоммуникационной отрасли |

DOI: 10.17747/2311-7184-2019-11-03-07



Реабилитационные процедуры банкротства: значение и формы реализации в российском и зарубежном законодательстве о несостоятельности

Закирова М. А., студентка 2-го курса магистратуры Факультет
Менеджмента ФГОБУ ВО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации», Москва
(E-mail: marina.mingaljova@gmail.com)

Научный руководитель: Алферов В. Н., к.э.н., доцент Департамент менеджмента ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»,
125993, Москва, Ленинградский проспект, д. 49, e-mail: expertavn@bk.ru

Zakirova A. Marina, 2nd year student of the faculty of Management at Financial University under the Government of the Russian Federation

(E-mail: marina.mingaljova@gmail.com)

Supervisor: Alfeyorov V. N., Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Department of Management FGOBU PO «Financial University under the
Government of the Russian Federation», 125993, Moscow, Leningrad's prospect,
49, e-mail: expertavn@bk.ru

Аннотация. Статья посвящена изучению проблем, связанных с применением реабилитационных процедур банкротства в России. Анализируется российское и зарубежное законодательство о несостоятельности, а также рассматриваются возможные способы совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей применение реабилитационных процедур банкротства в российской практике.

Ключевые слова: несостоятельность, банкротство, реабилитационные процедуры, антикризисное управление.

BANKRUPTCY REHABILITATION PROCEDURES: IMPORTANCE AND FORMS OF IMPLEMENTATION IN THE RUSSIAN AND FOREIGN LEGISLATION ON INSOLVABILITY

Annotation. The article is devoted to the study of problems associated with the application of bankruptcy rehabilitation procedures in Russia. The Russian and foreign legislation on insolvency is analyzed, and possible ways to improve the regulatory framework governing the use of bankruptcy rehabilitation procedures in Russian practice are examined.

Keywords: insolvency, bankruptcy, rehabilitation procedures, crisis management

В современных условиях финансово-экономического кризиса российский институт банкротства, являясь важнейшим элементом рыночной экономики, все чаще сталкивается с необходимостью совершенствования. Институт несостоятельности, безусловно, должен реализовывать санирующую функцию, однако стоит учитывать, что компании, подвергнутые влиянию непреодолимых внешних условий, также нуждаются в сохранении и оздоровлении своей жизнеспособности. Мировой финансовый кризис 2007–2009 годов, зародившийся в США, показал, что развитая система банкротства, предполагающая эффективно функционирующие реабилитационные процедуры, позволяет компаниям оставаться на плаву и дает возможность восстановления бизнеса, предотвращая угрозу краха, даже в условиях турбулентности экономики.

Актуальность данного исследования связана с необходимостью изучения опыта оздоровления компаний в зарубежных странах с целью выявления возможностей совершенствования российского законодательства, регулирующего антикризисное управление в рамках реабилитационных процедур банкротства.

Реабилитационные процедуры банкротства в России, позволяющие собственникам, в результате деятельности которых возникла необходимость возбуждения дела о банкротстве, сохранить свои хозяйствующие субъекты, выражаются в процедурах финансового оздоровления, внешнего управления и мирового соглашения.

Однако, несмотря на то что основной целью реабилитационных процедур является восстановление платежеспособности должника (внешнее управление) и возможность должнику выплачивать долги в соответствии с утвержденным графиком погашения задолженности (финансовое оздоровление), на практике большинство организаций, попадающих в процедуру банкротства, прекращают свое функционирование, а их имущество продается по частям. Так, с 2005 по 2017 год в условиях реализации законодательства о банкротстве доля организаций, восстановивших платежеспособность, составила всего 0,13 процента от общего количества организаций, находившихся в процедурах банкротства [1, с.6].

В табл. 1 приведены данные по применению реабилитационных процедур в России за 2008–2018 годы.

Таблица 1. Статистика по применению реабилитационных процедур в России за 2008–2018 годы

Годы	Количество дел о банкротстве, принятых к производству	Количество дел, принятых к рассмотрению	Количество и % организаций, в которых применялись реабилитационные процедуры
2008	34367	27032	753/2,8%
2009	39570	35545	784/2,2%
2010	40243	33270	1254/3,8%
2011	33385	27422	1456/5,3%
2012	40864	33226	1577/4,7%
2013	31921	27351	1455/5,3%
2014	41996	35583	1001/2,8%
2015	44697	34958	1100/3,1%
2016	38833	35292	406/1,2%
2017	42832	38951	363/0,9%
2018	40996	33302	312/0,9%

Наглядное представление динамики применения реабилитационных процедур в России в 2008–2018 гг. представлено на рис. 1.



Рис. 1. Динамика применения реабилитационных процедур в России в 2008–2018 гг.

Как представлено в табл. 1 и рис. 1, максимальный процент организаций, в которых применялись реабилитационные процедуры за период 2008–2018 гг., был в предкризисном 2013 году, а минимальный процент наблюдался в 2017–2018 годах.

Согласно статистическим данным, активность института банкротства, касающаяся реабилитационных процедур, обострялась лишь в периоды существенных изменений в законодательстве, а затем подобного рода активность, как правило, шла на убыль. Такая динамика обусловлена, прежде всего, трудной применимостью основных реабилитационных процедур и заложенных в них мер по восстановлению платежеспособности, что, в свою очередь, делает конкурсное производство основной процедурой банкротства в России [2].

Однако стоит отметить, что жизнеспособный бизнес, который представляет определенную ценность, даже при возникновении кризисных явлений может продолжить свою работу с контрагентами, способствующими сохранению и выживанию бизнеса, за счет его продажи или передачи иным образом новому собственнику. Такие мероприятия, предотвращающие частичную продажу приносящей доход экономической единицы, проводятся в двух направлениях: восстановление и реорганизация.

В табл. 2 приведен сравнительный анализ данных (2018 год в России и ряде зарубежных стран) по количеству компаний, признанных банкротами, и количеству реабилитационных процедур в месяц [1, с.10–11; 3;4].

Таблица 2. Сравнительный анализ данных (2018 год в России и ряде зарубежных стран по сравнению с 2017 годом) по количеству компаний, признанных банкротами, и количеству реабилитационных процедур в месяц

Государство	Изменение к 2017 году	Количество компаний, признанных банкротами, в месяц	Количество реабилитационных процедур, в месяц
Россия	-21,1%	До 1200	До 30
Португалия	-12%	До 250	До 50
Япония	-8,2%	До 800	-
Канада	-6%	До 400	-
Германия	-3,9%	До 1800	-
США	-3,1%	До 2500	До 600
Франция	-1,3%	До 5500	До 1700
Великобритания	-0,3%	До 2300	До 100
Китай	0%	До 600	-
Испания	+1,1%	До 450	-
Швеция	+13,5%	До 750	-

Как представлено в табл. 2, лидерами по количеству вводимых реабилитационных процедур являются Франция и США. Эти же государства опережают по количеству компаний, признанных банкротами. При этом в России наблюдается максимальное число компаний, признанных банкротами, при минимальном количестве применяемых реабилитационных процедур.

Сравнивая с исследованием, проведенным В. Н. Алферовым, по количеству зарубежных и российских компаний, признанных банкротами, и количеству реабилитационных процедур в месяц по итогам 2015 года [1, с.10–11], стоит отметить, что, в 2018 году наибольшая динамика по приросту числа реабилитационных процедур представлена в Швеции, а не в Великобритании, как в 2015 году. При этом Россия в 2018 году находилась на последнем месте среди анализируемых стран по приросту числа вводимых реабилитационных процедур (в 2015 году Россия была на 3-м месте по упомянутому показателю среди тех же анализируемых государств).

Анализ российского и зарубежного законодательства также позволяет выделить следующую классификацию реабилитационных процедур банкротства:

- Законодательные процедуры финансовой реабилитации через реорганизацию, путем слияния или присоединения должника к платежеспособным компаниям [5];
- Перевод части или всего функционирующего бизнеса должника одному или нескольким юридическим лицам, учрежденным до или после процедуры банкротства. Впоследствии компания-должник имеет возможность либо продолжить свою деятельность (в случае продажи части бизнеса), либо ликвидироваться (при условии передачи всего бизнеса). Стоит отметить, что подобной схемы придерживаются при проведении мероприятий по замещению активов должника в России, а также при реализации конкурсного плана в рамках немецкого законодательства и американской реорганизационной процедуры [6, с.17–18; 7, с.72];
- Полная продажа имущества (или его части) компании-должника, являющейся работающим бизнесом, которая сопровождается переводом персонала организации. Подобная практика реализуется в рамках «pre-pack administration» и «administrative receivership», предусмотренных английским законодательством, а также может быть осуществлена в процедурах реорганизации, отраженных в американском законодательстве [8].

Базируясь на исследовании, проведенном голландским ученым О. Коуэнбергом, оценивающим эффективность реабилитационных процедур банкротства в странах, использующих мероприятия по реорганизации, и в странах, не применяющих их, можно сделать вывод о том, что статистика реализации восстановительных и реорганизационных процедур в США и ряде европейских стран демонстрирует высокую эффективность именно реорганизационных мероприятий, обеспечивающих высокий процент реабилитации компаний. [9]

В России тем не менее применение реорганизационных мер по восстановлению платежеспособности должника недостаточно урегулировано на законодательном уровне [10, с.170]. На сегодняшний день единственным реорганизационным мероприятием, предусмотренным Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)», является замещение активов должника, осуществляемое в рамках внешнего управления или конкурсного производства¹. Вышеупомянутая процедура может быть реализована только после проведения наблюдения, что существенно снижает эффективность ее применения, в то время как многие зарубежные страны стремятся использовать реорганизационные мероприятия на ранних стадиях банкротства. Такая практика есть результат необходимости быстрой продажи бизнеса компании или компании целиком с целью предотвращения трудностей, связанных с уменьшением стоимости активов.

¹ Статьи 115,141 Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 года №127-ФЗ в ред. от 01.10.2019

К примеру, основываясь на статистике по делам о несостоятельности во Франции (2010–2018 гг.), можно сделать вывод о том, что в данном государстве, в котором число дел о банкротстве превышает российские на 20–30%, количество вводимых реабилитационных процедур превосходит аналогичный показатель в нашей стране примерно, в 2 раза. Такое различие объясняется, в первую очередь, применением Французской Республики примирительных досудебных процедур по восстановлению платежеспособности должника [11, с.185].

В исследовании С.Е. Кована и А.Н. Ряховской отмечается, что деятельность компании-должника во время проведения реабилитационных мероприятий должна гарантировать обеспечение общей прибыльности, а также полученная прибыль должна обеспечивать погашение текущих и реестровых обязательств с учетом всех начисленных процентов. Только при выполнении двух указанных условий процедура реабилитации будет успешной в связи с отсутствием признаков несостоятельности [12, с.211]. То есть при невозможности обеспечения финансовой деятельности компанией в предусмотренные законом (или мировым соглашением) сроки выше порога рентабельности, применение в отношении нее реабилитационных процедур не является целесообразным (исключение составляют лишь градообразующие организации, для которых предусмотрены особые условия применения процедур реабилитации).

Неэффективность реабилитационных процедур, применяемых в России, обусловлена следующими причинами:

- заинтересованность и возможность у должника (акционеров, собственников, управленческого персонала) реального восстановления платежеспособности отсутствуют;
- единичные случаи восстановления платежеспособности и погашения задолженности кредиторов в реабилитационных процедурах, соответственно, во внешнем управлении и в финансовом оздоровлении;
- частично-правовые интересы, предполагающие погашение кредиторской задолженности, преобладают над публично-правовыми целями, выражающимися в восстановлении платежеспособности.

Проанализировав вышеупомянутые факторы, негативно влияющие на популяризацию существующих реабилитационных процедур, представляется целесообразным отдать предпочтение формированию эффективных мер по реабилитации доведенного собственником до неплатежеспособности бизнеса, а не мер по реабилитации организации должника, подконтрольной тем же собственникам. То есть необходима разработка инструментов антикризисного управления, предполагающих предупреждение банкротства в досудебном порядке (защита от временных экономических трудностей).

Кроме того, говоря об особенностях ведения бизнеса в России, стоит отметить, что большинство предпринимателей стремятся выйти из сложившейся экономической ситуации собственными силами, зачастую не воспринимая Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» как способ сохранения бизнеса. Такая особенность менталитета приводит организацию к еще большим долгам, при этом право на подачу заявления о банкротстве должника в арбитражный суд² не способствует предотвращению подобного явления в связи с отсутствием четкой грани между фиктивным банкротством и профилактическими мерами менеджеров по предупреждению банкротства. Для полноценной работы упомянутой статьи Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» необходимо изменение оснований выявления признаков фиктивного банкротства (связывающих инициативную подачу заявления о банкротстве должников с возможным фиктивным банкротством), а также рассмотрение возможности подачи должником заявления о банкротстве в рамках возможного предупреждения банкротства, как это предусмотрено в законодательстве Французской Республики.

Таким образом, реабилитационный потенциал существующего российского законодательства о несостоятельности нуждается в модернизации и развитии, которое должно включать в себя: актуализацию права должника, стремящегося защитить свой бизнес от действий кредиторов, на подачу заявления о банкротстве; перестройку акцента в процедурах банкротства с парадигмы реабилитации организации на реабилитацию работоспособного бизнеса. В случае решения вышеописанных проблем, по нашему мнению, эффективность реабилитационных процедур, регламентируемых законодательством РФ, существенно увеличится.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что российская нормативно-правовая база, регулирующая реабилитационные процедуры в деле о банкротстве, не исчерпала весь свой потенциал. Для повышения ее популяризации и эффективности применения следует на законодательном уровне рассмотреть возможность восстановления бизнеса самим должником. Однако стоит учитывать необходимость обязательного регламентирования соответствующих контролирующих мер, направленных на предотвращение мошеннических, недобросовестных действий со стороны должника.

Также представляется необходимым обеспечение организации статистического учета результатов реализации процедур внешнего управления и конкурсного производства, которые не завершились мировым соглашением, выделив их из общего числа завершенных и прекращенных процедур банкротства, в которых был сохранен бизнес: процедуры, в рамках которых была произведена продажа предприятия-должника или проведено замещение активов должника.

Подобные изменения позволят привлечь внимание общественности к проблемам сохранения работоспособного бизнеса вследствие квалифицированных действий участников процедур банкротства и тем самым дадут возможность адекватной оценки реабилитационной эффективности института банкротства.

¹ Статья 8 Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 года №127-ФЗ в ред. от 01.10.2019

Список литературы

1. *Алферов В. Н.* Российская и зарубежная практика антикризисного и арбитражного управления в ликвидации кризисных процессов хозяйствующих субъектов // Электронный периодический журнал Вестник ИЭАУ. 2018. № 19 URL: http://www.ieay.ru/assets/files/new_archive/nauka_v_ieay/files/vestnik-ieay/19/Alferov.pdf
2. *Schwehr B.* Corporate rehabilitation proceedings in the United States and Germany // International Insolvency Review. 2003. Т. 12. №. 1. Р. 11–35.
3. Euler Hermes <http://www.eulerhermes.com>
4. Dun & Bradstreet <https://www.dandb.com/index.html>
5. Кодекс о банкротстве США (US Code) [Электронный ресурс] // Cornell University Law Scholl [Офиц. сайт]. 06.10.2019. URL: <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/11> (дата обращения: 06.10.2019).
6. *Бештоев М. И.* Тенденции развития института банкротства: движение от репрессии – к реабилитации должника // Эффективное Антикризисное Управление. 2015. № 5. С. 62–75.
7. *Кован С. Е.* Проблемы развития реабилитационного потенциала института банкротства. // Эффективное Антикризисное Управление. 2014 (2) С. 64–74.
8. *Schwehr B.* Corporate rehabilitation proceedings in the United States and Germany // International Insolvency Review. 2003. Т. 12. №. 1. Р. 11–35.
9. *Cowenberg O.* Survival Rates in Bankruptcy Systems: Overlooking the Evidence // European Journal of Law and Economics. 2001. № 12. Р. 253–273.
10. *Маликов А. Ф.* Правовое обеспечение восстановления бизнеса в ходе процесса несостоятельности в России // Бизнес в законе. 2014. № 5. С. 172–174.
11. *Алферов В. Н.* Развитие реабилитационной направленности института банкротства России // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2016. Т. 7. № 2. С. 180–190.
12. *Ряховская А. Н., Кован С. Е.* Разработка методологии обоснования возможности (невозможности) восстановления платежеспособности организации-должника в процедурах банкротства // Бизнес в законе. 2011. № 6. С. 210–214.

Организация мультимодальных перевозок в условиях неопределенности и риска

Крыгина И. Е., доцент
Московский автомобильно-дорожный государственный
технический университет (МАДИ), Россия, Москва
e-mail: irina_krygina@inbox.ru

Krygina I., Associate Professor, Moscow Automobile and Road State
Technical University (MADI), Russia, Moscow
e-mail: irina_krygina@inbox.ru

Аннотация. В статье приведена терминологическая трактовка понятия мультимодальной перевозки и обуславливающие ее признаки. Рассматриваются особенности транспортно-логистической системы нашей страны, диктующие специфические требования к логистическим схемам доставки грузов. Также рассматривается понятие риска, его виды и факторы применительно к для мультимодальным перевозкам. В заключение сформулирован единый порядок управления рисками в логистических системах.

Ключевые слова: мультимодальная перевозка, рынок транспортно-логистических услуг, риск, логистическая система, факторы риска, виды риска.

ORGANIZATION OF MULTIMODAL TRANSPORTATION UNDER UNCERTAINTY AND RISK

Annotation. The article provides a terminological interpretation of the concept of multimodal transportation and the signs that determine it. We consider the features of the transport and logistics system of our country, dictating specific requirements for logistics schemes for delivering goods. Also considered is the concept of risk, its types and factors as applied to multimodal transport. In conclusion, a unified procedure for risk management in logistics systems is formulated.

Keywords: multimodal transportation, the market of transport and logistics services, risk, logistics system, risk factors, types of risk.

Понятие мультимодальной перевозки

Терминологически понятие мультимодальной перевозки грузов впервые было сформулировано в Конвенции ООН 1980 года «О международных смешанных перевозках грузов». [4]

В Концепции согласованной транспортной политики государств – участников СНГ на период до 2020 года, утвержденной решением Совета глав правительств СНГ в 2008 году, дано следующее определение: «Мультимодальная перевозка – это перевозка грузов, когда лицо, ее организующее, несет ответственность за груз на всем пути следования независимо от количества принимающих участие видов транспорта при оформлении единого перевозочного документа». [6]

При мультимодальной перевозке грузовладелец заключает договор на весь путь передвижения груза с одним лицом (оператором). Оператор (например, экспедиторская фирма) организует перевозку груза на всем протяжении маршрута различными видами транспорта, включая при необходимости перегрузку и промежуточное хранение на складах, освобождая тем самым грузовладельца от необходимости заключения нескольких договоров с другими транспортными или складскими предприятиями. В логистике мультимодальная перевозка характеризуется следующими признаками:

- наличием единого оператора на всем маршруте следования груза;
- единой сквозной ставкой фрахта;
- единым транспортным документом;
- единой ответственностью за груз и исполнение договора перевозки.

Главными принципами осуществления мультимодальных перевозок считаются:

- единый коммерческо-правовой режим;
- максимальное использование телекоммуникационных сетей и систем электронного документооборота на базе единых международных стандартов;
- единый организационно-технологический принцип управления перевозками, основанный на координации действий всех логистических посредников, участвующих в транспортировке;
- комплексное развитие инфраструктуры различных видов транспорта.

Особенности транспортно-логистической системы РФ

Являясь неотъемлемой частью рыночной инфраструктуры, транспорт существенно влияет на динамичность и эффективность социально-экономического развития страны и ее отдельных регионов, причем происходит это при постоянно растущем значении транспортного фактора. [8] Это особенно актуально как для регионального развития субъектов, так и в целом для нашей огромной страны, находящейся на протяжении важнейших мировых транспортных коридоров и торговых путей между растущей производственно-экономической мощью Юго-Восточной Азии и Европой.

Сегодня транспортно-логистический рынок России состоит из следующих сегментов: перевозка грузов, сопровождение «от двери до двери» (транспортно-логистические услуги), хранение (складирование) и грузопереработка, организация сбыта или распределение по сети сбыта (дистрибуция) и управление перечисленным комплексом услуг с целью недопущения сбоев (управленческая логистика). [3]

Специфика развития транспортного рынка нашей страны во многом объясняется ее огромной территорией, различными природно-климатическими условиями, обуславливающими развитие или недостаточность транспортной инфраструктуры. Так, основные производственные мощности расположены в европейской части России, и здесь же транспортная инфраструктура сильно выделяется по отношению ко всей остальной территории страны.

В нашей стране используется преимущественно железнодорожная мультимодальная схема перевозки. Основная масса грузов перевозится из глубинной территории страны по железной дороге, а затем перегружается на морской транспорт для доставки в районы Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока, так как другой возможности обеспечить население этих территорий продуктами питания, а предприятия – необходимым оборудованием нет.

Огромная протяженность маршрутов доставки, неравномерность в развитии инфраструктурных элементов, транспортных узлов и терминалов, а также колоссальное влияние природно-климатического фактора заставляют уделять особое внимание понятию неопределенности и транспортным рискам при организации перевозок.

Риск, его виды и факторы для мультимодальных перевозок

Риск можно определить как преодоление неопределенности в ситуации неизбежного, но часто обязательного выбора. [5] Риски всегда связаны с неопределенностью. Причем важны два момента: степень неопределенности и ее причины. Под неопределенностью понимается состояние объективных условий, в которых решение принимается к исполнению, когда невозможно либо затруднительно оценить последствия в силу неточности и неполноты имеющейся информации. Степень неопределенности также очень важна, ведь управлять можно только теми рисками, по которым имеется хоть какая-либо значимая информация. Если информации нет, то такие риски именуются неизвестными, и по ним приходится закладывать специальный резерв без реализации процедур управления (например, ситуации внезапного изменения транспортного или налогового законодательства). Под неблагоприятной ситуацией или неблагоприятным последствием могут пониматься: убытки, получение нулевого результата (ни убытки, ни прибыль), недополученные средства от дохода или прибыли относительно ожидаемых значений этих показателей и событие, которое может привести к убыткам и недополучению доходов или прибыли в будущем. [1]

В качестве вероятных причин возникновения риска, кроме неопределенности, могут выступать случайность и противодействие.

Случайность – это сумма обстоятельств, которые возникают под воздействием факторов внешней среды, как правило, независимо от общей ситуации. Случайность усиливает влияние неопределенности.

Противодействие – это намеренное сопротивление обстоятельствам и участникам процесса при его выполнении. К противодействию можно отнести умелые действия конкурентов, использующих сложившиеся обстоятельства в своих интересах, или действия контрагентов или третьих лиц, которые выполняют или не выполняют условия договора. Здесь необходимо отметить, что риск, связанный с противоправными действиями третьих лиц при организации перевозок и в логистике, является одним из самых актуальных и практически не изученных, но имеющих огромное значение. Основной проблемой выявления данного вида риска является то, что зачастую не представляется возможным определить, насколько то или иное лицо поступает недобросовестно. Также возникают определенные проблемы в выявлении предполагаемого мошенника. На данную работу у страховщиков и у самих логистов не всегда находится время.

Предвидение рисков, управление ими и своевременное принятие превентивных мер по их снижению и устранению приобретают огромное значение в процессе организации перевозок. Однако, чтобы предложить методы снижения риска, необходимо выявить соответствующие факторы и оценить их значимость. [7, с.49]

Рассматривая риск с позиции логистики, в частности при организации смешанных перевозок, особое внимание следует обратить на факторы «время доставки» и «пространство/длина маршрута», которые являются основными при проектировании любой перевозки.

Фактор «время доставки» в логистике сокращается в последнее время параллельно с увеличением технологических скоростей различных видов транспорта, применением интермодальных и пакетных технологий перевозок. Однако требование доставки груза «точно в срок» остается основополагающим. В условиях длительных сроков перевозки могут произойти изменения в графиках движения, при этом нельзя исключать сбой из-за погодных условий, аварий или недобросовестности перевозчика. Любой подобный сбой затрагивает интересы контрагентов и негативно сказывается на собственных производственных графиках или планах продаж грузополучателей.

Что касается фактора «пространство» в логистике, то следует подчеркнуть, что пространственная удаленность, прямо влияющая на длину маршрута перевозки, всегда увеличивает риск. Пока груз будет отправлен со склада поставщика и прибудет на склад заказчика, он может пройти большие расстояния, сменить несколько видов транспорта, переходить во владение, распоряжение или под контроль различных юридических лиц: экспедиторов, погрузчиков, перевозчиков и т.п. В таких ситуациях не всегда существует доверие между сторонами, что усугубляет ситуацию и увеличивает риски недопоставок или поставки не в оговоренное время.

Поэтому при исследовании рисков в мультимодальных перевозках целесообразно рассматривать организацию перевозки с позиции продавца и с позиции покупателя перевозимого груза.

Условия доставки груза получателю согласуются во время подписания контракта купли-продажи, в котором обязательно обсуждаются аспекты перехода ответственности и рисков от продавца к покупателю. На этом этапе неточность в выборе условий поставки может повлечь за собой убытки, связанные, например, с возникновением непредвиденных транспортных издержек в процессе перевозки либо порчей или утратой товара. Четкое определение точек перехода риска диктуется необходимостью перегрузки товара между различными видами транспорта в процессе перевозки и одновременным переходом ответственности между контрагентами. Точки риска обычно совпадают с местом перевалки груза между различными видами транспорта.

Правила Incoterms достаточно четко определяют точки перехода обязанностей субъектов сделки и распределяют возможные риски и затраты между покупателем и продавцом в зависимости от базисных условий поставки. Однако, учитывая особенности мультимодальной перевозки, данный вопрос может оговариваться отдельно.

Система управления рисками при организации мультимодальной перевозки направлена, прежде всего, на снижение уровня неопределенности в процессе доставки груза. Ведь логистическая компания, выполняющая перевозку, должна предоставить конкретные гарантии заказчику и другим заинтересованным лицам в отношении того, что их запросы будут выполнены.

Поэтому при проектировании доставки по мультимодальной схеме необходимо проработать обоснованную и структурированную последовательность действий, связанную с неопределенностью и факторами возникновения риска и охватывающую все этапы перевозочного процесса.

В любой перевозке всегда присутствуют различные неопределенности, провоцирующие возникновение рисков. Поэтому риски целесообразно делить на «известные» и «неизвестные».

К известным следует отнести те риски, которые заранее определены и оценены. Реакцию на них можно спланировать заранее, в том числе и финансовый ущерб от их возникновения. Как правило, для любой перевозки существует определенный «скелет» известных рисков и соответствующая смета расходов под каждый из них.

Неизвестные риски идентифицировать на этапе планирования перевозки очень трудно или вообще невозможно. Поэтому они не могут быть заранее экономически просчитаны. Однако в ряде случаев опытные логисты заранее могут спрогнозировать такие риски исходя из прошлого собственного опыта либо из анализа деловой статистики по рассматриваемому направлению.

Для логистических компаний характерными являются следующие виды рисков:

1. Коммерческий риск выражается в нарушении графика перевозки, недостачи продукции, увеличении транспортных затрат, невыполнении финансовых обязательств, утрате доли дохода (прибыли);
2. Риск ущерба в результате изменения погодных условий, включая стихийные бедствия;
3. Технические риски связаны с эксплуатацией технических средств логистической системы;
4. Риск утраты груза в результате хищения, учитывая пропажу груза без вести или угон транспортного средства вместе с грузом;
5. Экологический риск, выраженный в ущербе окружающей среде, например при транспортировке или хранении продукции;
6. Риск наступления гражданской ответственности, возникшей в связи с ущербом, нанесенным юридическим или физическим лицам в процессе логистической деятельности;
7. Риск, связанный с противоправными действиями третьих лиц, о котором было упомянуто выше.

В процессе перевозки грузы подвергаются огромному количеству внешних воздействий, начиная от противоправных действий третьих лиц и заканчивая неблагоприятными погодными условиями. Все это может повлечь значительный ущерб для грузовладельца и нарушить сам процесс перевозки. Среди множества факторов, влияющих на наступление риска в процессе перевозки можно отметить следующие:

- характер груза и степень его подверженности рискам;
- качество упаковки и ее соответствие характеру груза;
- технические характеристики транспортного средства;
- время года и погодные условия;
- протяженность и направление маршрута перевозки.

Кроме вышеперечисленного, к обязательным мерам, предупреждающим риски при выполнении мультимодальных перевозок, следует отнести учет таких внешних факторов, как:

- инфляция – значительный или неравномерный рост цен на горюче-смазочные материалы, топливо, энергоносители, запчасти, транспортные, сервисные и другие услуги;
- изменение банковских процентных ставок и условий кредитования, налоговых ставок, таможенных пошлин;
- изменения в отношениях собственности и аренды, в трудовом законодательстве и др.

Так, на транспортном рынке ежегодно растут ставки на автомобильные перевозки, что приводит к увеличению стоимости мультимодальных перевозок в целом, потому что автотранспорт является неотъемлемой частью этой логистической схемы доставки. При этом эти тенденции прогнозируемы, так как рынок автоперевозок

представляет собой рынок монополистической конкуренции. Поэтому автомобилистам удерживать цены на каком-то определенном уровне сложно. Морские линии также ежемесячно меняют ставки, поэтому здесь ситуация также нестабильная. Для этого явления даже существует общепринятый термин GRI, обозначающий плановое повышение базовой ставки с определенной даты. Причем ставки могут как повышаться, так и понижаться.

Заключение

Любая мультимодальная перевозка имеет высокую степень риска, связанную с влиянием множества факторов, известных и неизвестных заранее на этапе проектирования. Во избежание возникновения рисков ситуаций необходимо избрать определенные методы и приемы, которые наилучшим образом смогут обезопасить сам груз и наладить систему грузоперевозок в целом.

Система управления рисками логистической компании предполагает единый порядок следующих мероприятий:

1. Идентификация рисков;
2. Планирование мероприятий по уменьшению рисков;
3. Мониторинг рисков и контроль выполнения мероприятий по уменьшению рисков;
4. Анализ эффективности реализованных мероприятий и извлечение уроков для компании.

Мировые стандарты качества логистических услуг предъявляют жесткие требования к транспорту в части ускорения времени доставки грузов при минимизации затрат на транспортировку. Обеспечение условий для эффективного развития системы мультимодальных перевозок возможно, с одной стороны, на базе развития законодательных, кредитных, налоговых, финансовых и иных элементов внешней среды, в которой действуют грузоперевозчики и их партнеры, уменьшающих спектр и влияние «известных» рисков. С другой стороны, необходимо принципиальное улучшение деятельности самих логистических компаний по предоставлению наиболее полного пакета логистических услуг грузовладельцам. [2]

Список литературы

1. Бочков С. П. Инвестиционные риски автотранспортных предприятий // Автомобиль. Дорога. Инфраструктура. – 2018. № 3 (17). С. 10.
2. Жидкова М. А., Шпилькина Т. А., Козлова Д. С. Развитие транспортно-логистических процессов как один из элементов оживления экономики // Автомобиль. Дорога. Инфраструктура. – 2017. № 3 (13). С. 13–14.
3. Игнатенко В. П., Султыгова А. А. Анализ развития транспортной логистики России (2012–2016 гг.) // Автомобиль. Дорога. Инфраструктура. – 2017. № 3 (13). С. 14–15.
4. Конвенция ООН о международных смешанных перевозках грузов. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/901761686> (дата обращения: 02.10.2019).
5. Крыгина И. Е. Обеспечение экономической безопасности бизнес-проектов в условиях риска // Вектор экономики – 2018. № 11 (29). С. 124.
6. Решение о приоритетных направлениях сотрудничества государств – участников СНГ в сфере транспорта на период до 2020 года. [Электронный ресурс] URL: <http://cis.minsk.by/reestr/ru/printPreview/text?id=2560&serverUrl=http://cis.minsk.by/reestr/ru> (дата обращения: 04.10.2019).
7. Смехов А. А. Основы транспортной логистики – М.: Транспорт, 2010.
8. Храмцова Н. А., Храмцов Р. И. Основы сущности и управления инновациями на транспорте // Стратегии бизнеса. – 2019. № 1 (57). С. 3.

Влияние инновационной восприимчивости персонала на внедрение IT-инноваций

Потапова А. И.,
студентка 2-го курса магистратуры, Базовая кафедра Торгово-промышленной палаты РФ
«Развитие человеческого капитала», факультет экономики и права,
Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, г. Москва

Potapova Anastasiia

Аннотация. В статье анализируются уровень восприятия IT-инноваций и его влияние на состояние инновационной восприимчивости персонала в организации. В связи с этим остро встает вопрос адаптации персонала организации к изменениям, а также актуализируется проблема управления процессом, связанным с внедрением инноваций.

Ключевые слова: инновация, сопротивление, активность, восприимчивость, изменение, организация.

IMPACT OF PERSONNELS' RECEPTIVITY OF INNOVATIONS ON IT INNOVATIONS IMPLEMENTATION

Abstract. The article analyzes the level of perception of IT innovations and its impact on the state of innovative receptivity of staff in an organization. In this regard, Adapting the staff to changes and managing the innovation implementation process become acute issues for the firm.

Key words: innovation, resistance, activity, receptivity, change, organization.

В современном динамично развивающемся обществе в условиях жесткой конкуренции большое значение приобретает внедрение инноваций в различные сферы деятельности. Инновационное развитие актуально для организаций любого масштаба и любой специфики.

Самыми значительными препятствиями реализации потенциала инноваций признают нежелание и неготовность персонала принимать нововведения, психологических страх персонала потерять свою социальную и трудовую значимость, недоверчивость информационным ресурсам, плохое понимание тенденций и эффективности от внедрения IT-инноваций.

Безусловно, на любом этапе инновационного процесса встречается сопротивление изменениям. С годами тенденции инновационного сопротивления приобретают все большие масштабы, что привело к обнаружению не только субъективных (нежелание участвовать в процессах изменения, обучения, страх перед неопределенностью), но и серьезных объективных причин: скудость информационных ресурсов, неопределенность перспектив, слабое научное обоснование содержания и способов введения в практику, а затем – отсутствие убедительных результатов от внедренных инноваций.

Безусловно, от степени сложности и характера внедряемых инноваций зависит процесс инновационного восприятия, который может как стать побуждением к инновационному развитию, так и вызвать негативные последствия в форме сопротивления.

Из всего многообразия реакций персонала на внедрение инноваций принципиально выделяются две доминирующие стратегии организационного поведения: стремление к изменениям и сопротивление инновациям. Остальные стратегии либо не столь распространены, либо могут быть сведены к одной из доминирующих. Оба процесса тесно связаны с восприятием изменений и находятся в диалектическом единстве: чем более развито в организации восприятие инновации, тем в меньшей мере присутствует сопротивление. И наоборот: чем меньше инновационное восприятие, тем больше сопротивление.

Если формы инновации подразделять на высокорадикальные и малорадикальные, а степень инновационной восприимчивости [1] рассматривать в разрезе от стадии полного непризнания и отрицания до полного признания, то инновационная восприимчивость к радикальным инновациям будет стремиться к увеличению по мере создания ее потенциала.

Результатом инновационной восприимчивости может стать процесс совместимости или несовместимости предлагаемых изменений. В случае совместимости предлагаемых изменений у работников формируется новая поведенческая ориентация. Сюда относится развитие предприимчивости, настойчивости, инновационного мышления, коммуникативных свойств личности. Кроме того, формируются новые социальные ориентации, связанные с внедрением в практическую деятельность организации новых социальных норм, ценностей. При несовместимости инновационных изменений возможно сопротивление инновациям.

Следующими шагами могут стать развитие в стране совершенно новых компетенций [1], таких, как управление инновационными процессами, углубленная аналитика. С этой целью будут развиваться программы обучения и стажировок в университетах и передовых организациях для специалистов инновационных профессий, например, специалистов по управлению инновациями по примеру ассоциации WorldSkills [2].

Таким образом, рассматривая процесс управления инновациями как деятельность, следует исходить из понятия деятельности как на личностном уровне, так и на уровне организации. При осуществлении инновационного управления важно помнить о том, что развитие человеческих способностей, человеческих ресурсов и работа по их совершенствованию являются приоритетными управленческими задачами, решение которых обусловит получение максимального эффекта в виде конкурентного преимущества или материальной прибыли, а инновационная восприимчивость и сопротивление инновациям неизбежно сопровождают инновационный процесс.

Список литературы

1. *Макаренко Г.* Пять факторов успеха инноваций и роль в них государства. [Электронный ресурс]. 2019. URL: <https://www.rbc.ru/trends/innovation/5d64eca59a79473061127d63>. 2019. (Дата обращения: 19.09.2019).
2. Движение WorldSkills. [Электронный ресурс]. 2019. URL: <https://worldskills.ru/o-nas/dvizhenie-worldskills/>. (Дата обращения: 19.09.2019).
3. *Ильиных С.А., Михайлова Е.В.* Инновационная восприимчивость и сопротивление инновациям: социологический взгляд [Электронный ресурс]. 2015. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnaya-vozpriimchivost-i-soprotivlenie-innovatsiyam-sotsiologicheskiiy-vzglyad>. (Дата обращения: 19.09.2019).
4. 6 Insights from the «State of Innovation» CB Insights Report. [Электронный ресурс]. 2018. URL: <https://www.innovationtraining.org/cb-insights-innovation-report/>. (Дата обращения: 19.09.2019)

Анализ административных регламентов предоставления государственных услуг Пенсионного фонда Российской Федерации

Колмаков С. В.

Студент, Хакасский государственный университет им. Н. Ф. Катанова,
Республика Хакасия, г. Абакан.

e-mail: kolmakov_sergei_2019@mail.ru

Kolmakov Sergey Vladimirovich

Student, «Khakass State University named after N. F. Katanov», the Republic of Khakassia, Abakan

e-mail: kolmakov_sergei_2019@mail.ru

Аннотация. Качество оказываемых государственных услуг зависит в том числе от проработки нормативных правовых актов в этой области и их фактической реализации органами государственной власти и организациями. Оконечным нормативным правовым актом, устанавливающим порядок взаимодействия и стандарт оказания конкретной услуги, является административный регламент. В данной статье проводится исследование административных регламентов оказания государственных услуг Пенсионным фондом Российской Федерации на предмет соответствия федеральным нормативным правовым актам Российской Федерации. Акцент делается на электронную форму взаимодействия государства и человека.

Ключевые слова: государственные услуги ПФР; административные регламенты; анализ административных регламентов ПФР; доступность государственных услуг ПФР.

ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE REGULATIONS FOR THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES OF THE PENSION FUND OF THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract. The quality of rendered public services depends, among other things, on the elaboration of regulatory legal acts in this area and their actual implementation by state authorities and organizations. The final regulatory legal act establishing the procedure for interaction and the standard for the provision of a specific service is the administrative regulation. This article examines the administrative regulations for the provision of public services by the Pension Fund of the Russian Federation for compliance with federal regulatory legal acts of the Russian Federation. The emphasis is on the electronic form of interaction between the state and the person.

Keywords: public services to the Pension Fund of the Russian Federation; the administrative regulations; analysis of administrative regulations the Pension Fund of the Russian Federation; availability of public services the Pension Fund of the Russian Federation.

Информатизация общества находит свое отражение и в государственном управлении. Несколько лет назад, чтобы записаться на прием к врачу или в школу, необходимо было отстоять очередь. Сейчас это все делается с домашнего компьютера или смартфона посредством портала государственных услуг. Качество услуг (полнота, своевременность, форма и т.д.) зависит не только от организационных мероприятий и технических решений, но также связано с качеством нормативной правовой базы в этой области.

В соответствии с ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1], органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» утверждены Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (далее Правила), а также Правила проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг.

«Регламентом является нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, ... устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых органами, предоставляющими государственные услуги, в процессе предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2].

Регламент должен быть разработан и утвержден органом, предоставляющим государственные услуги, если иное не установлено федеральными законами.

При разработке регламентов должна предусматриваться оптимизация (повышение качества) предоставления государственных услуг, в том числе путем предоставления государственной услуги в электронной форме.

Утвержденный регламент размещается в федеральных государственных информационных системах «Федеральный реестр государственных услуг (функций)» (ФРГУ) и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ) [7]. Доступ к ФРГУ предоставляется ограниченному кругу лиц (организаций).

Проект регламента вместе с пояснительной запиской к нему размещается на официальном сайте regulation.gov.ru в сети интернет для проведения независимой экспертизы и экспертизы Министерства экономического развития. Утвержденный регламент регистрируется в Минюсте.

Глава II Правил устанавливает Требования к регламентам. В соответствии с п. 14 Требования, стандарт предоставления государственной услуги должен содержать в том числе «...особенности предоставления государственной услуги в электронной форме. При определении особенностей предоставления государственной услуги в электронной форме указываются виды электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, в том числе с учетом права заявителя – физического лица использовать простую электронную подпись, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» [3].

Таким образом, в административном регламенте должны быть указаны виды электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги.

Перечень государственных услуг, предоставляемых ПФР, утвержденный Распоряжением Правления ПФР от 12.07.2018 № 352р «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации» [4] (без подуслуг) представлен в табл. 1.

Таблица 1
Перечень государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации

№ п/п	Наименование государственной услуги
1	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»
2	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства
3	Прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом от 30 апреля 2008 г. № 56-ФЗ «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
4	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
5	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
6	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
7	Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
8	Установление федеральной социальной доплаты к пенсии
9	Установление и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Российской Федерацией
10	Установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности
11	Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях
12	Предоставление компенсации расходов, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, лицам, являющимся получателями страховых пенсий и (или) пенсий по государственному пенсионному обеспечению, и членам их семей, находящимся на их иждивении

13	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации
14	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг
15	Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами или инвалидами с детства I группы
16	Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами
17	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
18	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
19	Информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части)
20	Прием от страхователей реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
21	Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним
22	Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений
23	Прием от плательщиков страховых взносов расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование
24	Информирование граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»
25	Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»
26	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста

Анализ соответствия административных регламентов услуг ПФР и проектов административных регламентов, размещенных на сайте regulation.gov.ru [5], требованиям Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373, по состоянию на 01 июня 2019 года показал, что:

- требованию о разработке и утверждении регламентов органом, предоставляющим государственные услуги (в данном случае ПФР), удовлетворяют регламенты только по услугам № 2, 4 и 21;
- на сайте regulation.gov.ru представлены проекты регламентов государственных услуг, разработанные ПФР. Проекты регламентов предполагают утверждение их ПФР;
- не утверждены регламенты по услугам № 19, 24, 25 (на сайте regulation.gov.ru представлен проект регламента по услуге № 19, услуги № 24 и № 25 вообще не представлены на ЕПГУ и сайте ПФР);

Анализ административных регламентов предоставления государственных услуг ПФР на применение ЭП заявителем, по состоянию на 01 июня 2019 года говорит о том, что:

- в действующих регламентах только для услуг № 4, № 12 и № 26 предусмотрено направление заявления на услугу с использованием простой ЭП (далее ПЭП). Для услуги № 22 предусмотрена подача заявления с усиленной квалифицированной ЭП (далее УКЭП). Для услуги № 26 предусмотрена подача сведений в форме электронного документа, заверенного УКЭП. В остальных действующих регламентах явно не указан вид ЭП;
- в проектах регламентов предусмотрено направление заявления на услугу с использованием ПЭП, кроме услуг № 11, 13, 14, 21, 22 (20 и 23 услуга для работодателя, подача заявления гражданином не предусмотрена). Для услуги № 11 предусмотрена подача заявления с ЭП, вид которой в регламенте не определен. Для услуги № 13 предусмотрена подача заявления с ЭП, в том числе с УКЭП. Для услуги № 21 предусмотрена подача заявления с ЭП, со ссылкой на Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» для определения вида ЭП, использование которой допускается;
- оказание государственных услуг через работодателя с УКЭП предусмотрено в услугах № 2–5, 9, 10, 15, 16. Причем регламенты допускают подачу заявления и документов в электронном виде с использованием УКЭП работодателя, но не обязывают работодателя принимать участие.

Таким образом, на основании исследования действующих регламентов услуг ПФР и их проектов можно сказать, что:

1. Большинство действующих регламентов государственных услуг ПФР не удовлетворяют требованиям о разработке и утверждении органом, предоставляющим услуги, но их проекты проходят экспертизу.
2. Для двух услуг (№ 24 и № 25) отсутствуют и действующие регламенты, и их проекты.
3. Только в четырех действующих регламентах явно указан вид ЭП, с использованием которой заявитель вправе обратиться за предоставлением услуги.
4. В большинстве проектов регламентов указан вид ЭП. В проекте для одной услуги предусмотрено обращение как с простой ЭП, так и с усиленной квалифицированной ЭП, а в проекте для другой,

для определения вида ЭП, идет отсылка к Постановлению Правительства РФ от 25.06.2012 № 634. Нам представляется, что вид ЭП все-таки необходимо указывать непосредственно в регламенте, т.к. есть опасения, что заявитель неверно это сделает самостоятельно.

Автором статьи проведен анализ доступности государственных услуг ПФР на ЕПГУ и сайте ПФР, а также возможность оценить результат полученных услуг на сайте «Ваш Контроль» [6] по состоянию на 01 июня 2019 года. Услуга считалась доступной, если она есть в перечне услуг на соответствующем портале (сайте). Результат представлен в табл. 2.

Таблица 2
Анализ доступности государственных услуг ПФР на ЕПГУ и сайте ПФР,
а также возможность подать жалобу на сайте «Ваш Контроль»

№ п/п	Наименование государственной услуги	Сайт ПФР	ЕПГУ	«Ваш Контроль»
1	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»	+	+	+
2	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства	+	+	+
3	Прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом от 30 апреля 2008 г. № 56-ФЗ «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»	–	+	+
4	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	+	+	+
5	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	+	+	+
6	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации	–	+	+
7	Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации	–	+	+
8	Установление федеральной социальной доплаты к пенсии	+	+	+
9	Установление и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Российской Федерацией	+	+	+
10	Установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности	+	+	+
11	Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях	+	+	+
12	Предоставление компенсации расходов, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, лицам, являющимся получателями страховых пенсий и (или) пенсий по государственному пенсионному обеспечению, и членам их семей, находящимся на их иждивении	+	+	+

13	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации	+	+	+
14	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	–	+	+
15	Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами или инвалидами с детства I группы	+	+	+
16	Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами	+	+	+
17	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	+	+	+
18	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала	+	+	+
19	Информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части)	–	+	+
20	Прием от страхователей реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»	–	+	–
21	Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним	–	+	–
22	Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений	–	+	–
23	Прием от плательщиков страховых взносов расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование	–	+	+
24	Информирование граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»	–	–	–
25	Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»	–	–	–
26	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста	+	–	–

«+» – услуга доступна, «-» – услуга недоступна

Составлено автором по материалам исследования.

Через ЕПГУ доступны все услуги, включенные в перечень услуг ПФР, кроме № 24 и № 25 (всего недоступно 2 из 26 услуг).

Через сайт ПФР доступны все услуги, кроме № 3, 6, 7, 14 и № 19–25 (всего недоступно 11 из 26 услуг).

Оценка результатов полученных услуг на сайте «Ваш Контроль» недоступна для услуг № 20, 21, 22, 24, 25, 26. Выявленные в работе недостатки не являются критичными, они свидетельствуют о процессе развития механизма предоставления государственных услуг ПФР в электронной форме, однако ряд вопросов требует доработки, в том числе положения административных регламентов предоставления государственных услуг ПФР.

Для получения большего количества услуг можно рекомендовать использовать ЕПГУ. Там же можно оценить и обжаловать результат предоставленной услуги.

Список литературы

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федер. Закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 7 июля 2010 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 14 июля 2010 г.: в ред. Федер. Закона от 01 апреля 2019 г. № 48-ФЗ // Российская газета – 2010, 30 июля; www.pravo.gov.ru – 2019. – 01 апр.
2. О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства Рос. Федерации от 16 мая 2011 № 373: в ред. Постановления Правительства Рос. Федерации от 03 ноября 2018 г. № 1307 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2011/№ 22, ст. 3169; www.pravo.gov.ru – 2018. – 09 ноя.
3. О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Рос. Федерации от 25 июня 2012 г. № 634: в ред. Постановления Правительства Рос. Федерации от 27 августа 2018 г. № 996 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. № 27, ст. 3744; www.pravo.gov.ru – 2018. – 30 авг.

4. Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации: Распоряжение Правления ПФ РФ от 12 июля 2018 г. № 352р: в ред. Распоряжения Правления ПФ РФ от 04 фев. 2019 г. № 37р // опубликован не был.
5. Официальный сайт для размещения информации о подготовке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их общественного обсуждения: [Эл. ресурс] URL: <https://regulation.gov.ru> (дата обращения 01.06.2019).
6. Сайт «Ваш контроль» [Эл. ресурс] URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения 01.06.2019).
7. Единый портал государственных услуг [Эл. ресурс] URL: <http://gosuslugi.ru> (дата обращения 01.06.2019).

Исследование применимости модели бинарного выбора при анализе оттока в телекоммуникационной отрасли

Панов В. А.

Студент 2-го курса магистратуры, Финансово-экономический факультет
Финансовый Университет при Правительстве РФ
Россия, г. Москва
v.panov2603@gmail.com

Научный руководитель: Борисова О. В. к.э.н., доцент Департамента корпоративных финансов и корпоративного управления
Финансовый Университет при Правительстве РФ

Аннотация. В статье рассматривается актуальность проблемы оттока клиентов в телекоммуникационном секторе, а также преимущества использования эконометрических моделей двоичного выбора, позволяющих предсказывать вероятность оттока абонентской базы.

Ключевые слова: отток клиентов, телекоммуникационная отрасль, двоичный выбор, логистическая регрессия.

STUDY OF APPLICABILITY OF THE BINARY SELECTION MODEL IN ANALYSIS OF OUTFLOW IN THE TELECOMMUNICATION INDUSTRY

Abstract. The article discusses the relevance of the problem of customer churn in the telecommunications sector; as well as the benefits of using econometric binary selection models to predict the probability of customer's base churn.

Keywords: Customer churn, telecommunications industry, binary choice, logistic regression.

Важнейшей современной характеристикой телекоммуникационной отрасли является увеличивающийся отток клиентов по всему миру. Причинами служат многие факторы, среди которых можно отметить сокращающиеся возможности дифференцирования продуктов и услуг, возрастающее ценовое давление, насыщение рынка, сокращение жизненного цикла многих продуктов и услуг. Для примера: в России в 2018 году 39% абонентов сменили оператора мобильной связи [1, с. 41]. Многие телекоммуникационные компании уходят от измерения успешности собственной деятельности исключительно через количество клиентов, уделяя повышенное внимание продолжительности оказания услуг и продажи продуктов. Подобная ситуация приводит к тому, что управление клиентской базой с целью сокращения оттока становится приоритетной работой руководителей телекоммуникационных компаний. Компания McKinsey & Company на основании данных, полученных в рамках взаимодействия с телекоммуникационным сектором по всему миру, утверждает, что тем компаниям, которые осуществляют работу с клиентской базой на основе развернутой аналитики, удастся сократить отток в среднем на 15%. Аналитика должна не просто включать профили клиентов, тарифные планы, специальные предложения, но также учитывать информацию из сети, данные от контактных центров, специфику маркетинговых мероприятий и расходы на них, цены и акции конкурентов.

Ключевое значение в рамках работы по управлению клиентской базой имеет применение современных аналитических методов, при помощи которых становится возможным производить разносторонний анализ значительных объемов разнообразной информации без необходимости осуществления постоянного программирования. Преимуществом телекоммуникационных компаний является наличие у них обширных возможностей для применения передовых аналитических методов, включая имеющиеся колоссальные объемы информации, развитую инфраструктуру. Использование современных подходов к аналитике позволяет выявлять скрытые факторы или их комбинации, помогая предсказывать поведение клиента с целью поиска оптимального персонализированного решения для предотвращения возможного отказа от продуктов и услуг телекоммуникационной компании.

Для целей разработки модели предсказания поведения клиентов в телекоммуникационном секторе рассмотрим применение моделей двоичного (бинарного) выбора, которые позволяют закодировать возможные варианты развития ситуации в виде нуля и единицы. Применение привычной линейной модели в подобной ситуации затруднено потому, что расчетные значения переменных не могут выходить за пределы интервала $[0; 1]$, а также по причине смещенности оценок, гетероскедастичности и неприменимости коэффициента детерминации (R^2). Модели бинарного выбора представляют собой частный случай моделей дискретного выбора, для которых характерным является наличие дискретной зависимой переменной. Среди моделей двоичного выбора внимания заслуживают логит-модель и пробит-модель, которые в настоящее время опробованы и успешно применяются

для определения вероятностей различных событий в таких сферах деятельности, как медицина, экология, социология, экономические исследования, банковский сектор.

Логит-модель (логистическая регрессия; Logit model) представляет собой модель, которая применяется для прогнозирования вероятности какого-либо события в зависимости от значения некоторого количества факторов с применением логистической функции. Логистическая регрессия предназначена для вычисления значения зависимой переменной, которая может принимать значения в интервале $[0;1]$.

Вероятность оцениваемого события в рамках логит-модели определяется на основании формулы [3, с.153]:

$$P_i = F(Z_i) = \frac{1}{1 + e^{-Z_i}}, \quad (1)$$

где Z_i представляет собой линейную комбинацию независимых факторов:

$$Z_i = \beta_1 + \beta_i X_i \quad (2)$$

Логистическая регрессия лишена ключевого недостатка линейной модели (вероятность может выходить за пределы интервала $[0;1]$), из-за которого последняя не может применяться для целей предсказания поведения клиентов. Благодаря тому что в случае, когда $Z \rightarrow \infty$, $e^{-Z} \rightarrow 0$, максимальная вероятность события не может превысить 1. В ситуации, когда $Z \rightarrow -\infty$, $e^{-Z} \rightarrow \infty$, вероятность события не может быть менее 0 [6, с.201].

Оценка параметров логит-модели осуществляется на основании метода максимального правдоподобия, когда оценка регрессионных коэффициентов сводится к получению максимальной вероятности возникновения конкретной выборки. При методе максимального правдоподобия выбираются такие параметры, которые максимизируют значение функции правдоподобия на основе обучающей выборки. Максимизация функции правдоподобия соответствует максимизации ее логарифма.

$$L_i = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = Z_i = \beta_1 + \beta_i X_i, \quad (3)$$

где P_i находится в интервале $[0;1]$, а L_i – в интервале $(-\infty; +\infty)$ и линейна.

При использовании логистической регрессии оценка вероятности наступления оцениваемого события производится в следующей последовательности:

- определение зависимой переменной в качестве линейной комбинации независимых факторов;
- создание уравнения для определения вероятности наступления оцениваемого события;
- нахождение производных с целью оценки кумулятивного, а также предельного воздействия независимых факторов;
- проведения вычислений с использованием метода максимального правдоподобия;
- интерпретация полученных результатов.

Пробит-модель. Вероятность анализируемого события в случае применения данной модели двоичного выбора определяется на основании кумулятивной функции нормального распределения [2, с. 89]:

$$P_i = F(Z_i) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{Z_i^2}{2}}, \quad (4)$$

где

$$Z_i = \beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i, \quad (5)$$

Применение в модели нормального распределения не является ограничением для модели благодаря тому, что возможное ненулевое среднее учитывается в константе. Возможная неединичная дисперсия в пробит-модели учитывается при нормировании коэффициентов.

Оценка параметров пробит-модели производится так же, как и в случае логистической регрессии, на основании метода максимального правдоподобия.

Применение пробит-модели для целей оценки вероятности наступления анализируемого события производится в следующей последовательности [5, с.391]:

- определение зависимой переменной в качестве линейной комбинации независимых факторов;
- создание уравнения для определения вероятности наступления оцениваемого события;
- проведение вычислений с использованием метода максимального правдоподобия;
- расчет предельного эффекта;
- интерпретация полученных результатов.

Рассмотренные модели двоичного выбора (логистическая регрессия и пробит-модель) обладают важной особенностью. Оценки коэффициентов этих моделей в данном случае нельзя рассматривать как показатели, характеризующие связь по причине нелинейности параметров. Однако от оценок коэффициентов можно перейти к показателям, которые будут характеризовать связь отдельных факторов моделей.

Недостатком логит- и пробит-моделей можно считать систематическое завышение регрессионных коэффициентов при небольшом размере выборки [4, с. 91].

При решении аналитических задач, направленных на классификацию поведения клиентов в телекоммуникационном секторе, аналогично описанным выше подходам, можно производить определение вероятности событий не только в ситуации двоичного выбора, но и в случае большего количества возможных исходов (1, 2, 3 и т.д. категории поведения клиентов). Таким образом, логит-модели и пробит-модели могут быть успешно применены и в случае множественного выбора.

Учитывая наличие значительного количества факторов и их сочетаний, способных оказать влияние на принятие решения клиентами об отказе от услуг и продуктов конкретной компании, внедрение передовых методов аналитики в телекоммуникационном секторе должно сочетаться с использованием современных методов Big Data.

Внедрение лучших аналитических практик в телекоммуникационном секторе требует как инвестиций, так и уверенной работы по преодолению инерции в компании и созданию сильных многофункциональных команд. В заключение отметим также, что использование передовых аналитических методов само по себе не способно оказать существенного влияния на снижение клиентского оттока в телекоммуникационных компаниях. Несмотря на то что аналитика позволяет предсказать поведение клиентов, ее значимость становится очевидной только тогда, когда компании действительно меняют поведение клиентов благодаря оперативной разработке, тестированию и реализации новых предложений для различных микросегментов в соответствии с их потребностями и ожиданиями.

Список литературы

1. Построение скоринговых карт с использованием модели логистической регрессии //Науковедение. 2014. Вып. 2 (21). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/487966> (дата обращения: 11.10.2019).
2. Мангус Я.Р., Катышев П.К., Пресецкий А.А. Эконометрика. Начальный курс: Учеб. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дело, 2004. 576 с.
3. Доугерти К. Введение в эконометрику: Учебник для экономических специальностей вузов [текст]/Пер. с англ. Е. Н. Лукаш и др. – М.: ИНФРА-М, 1997. 402 с.
4. Методы эконометрики и многомерного статистического анализа: Учебник [текст]/Н. П. Тихомиров, Т. М. Тихомирова, О. С. Урмаев. – М.: Экономика, 2011. 647 с.
5. Вербик Марно, Путеводитель по современной эконометрике. [текст] Пер. с англ. В. А. Банникова, науч. ред. и предисл. С. А. Айвазяна. – М.: Научная книга, 2008. 616 с.
6. Математическая обработка информации: учебник и практикум для СПО [текст]/М.Ю. Глотова, Е.А. Самохвалова. – М.: Издательство Юрайт, 2016. 344 с.