

Белозерцева Наталья Петровна

Belozertseva Natalia Petrovna

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Vladivostok State University Economics and Service

Доцент кафедры маркетинга и коммерции ВГУЭС

Associate Professor of Department of marketing and commerce

канд. экон. наук

E-Mail: belozer18@yandex.ru

Ярайкина Мария Сергеевна

Yaraikina Maria Sergeevna

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Vladivostok State University Economics and Service

Старший преподаватель кафедры маркетинга и коммерции ВГУЭС

Lecturer of Department of marketing and commerce

E-Mail: yaraikinams@mail.ru

08.00.00 Экономические науки

Разработка методики оценки конкурентоспособности транспортно-экспедиторских компаний и логистических операторов

Development of methodology of estimation of competitiveness of freight forwarding companies and logistics operators

Аннотация: В статье описана разработанная авторами уникальная методика оценки конкурентоспособности транспортно-экспедиторских компаний и логистических операторов. Данная методика позволяет всесторонне оценить каждого участника рынка грузоперевозок, выявить его конкурентные преимущества и дать оценку общему состоянию транспортного рынка. Особое внимание в методике уделяется оценке качества предоставления транспортных услуг.

The Abstract: In article is described a unique methodology of evaluation of the competitiveness of the transport-forwarding companies and logistics operators. This method allows you to fully evaluate each participant of the market of cargo transportations, to identify the competitive advantages and to assess the General condition of the transport market. Special attention is paid to the methodology of evaluation of the quality of transportation services.

Ключевые слова: Оценка конкурентоспособности, методика, участники рынка грузоперевозок, качество транспортных услуг, рейтинг транспортных компаний.

Keywords: Competitiveness assessment, the methodology, the participants of the transportation market, the quality of transport services, the rating of the transport companies.

В Российской Федерации, как и в других развитых странах, транспорт является одной из крупнейших базовых отраслей хозяйства, важнейшей составной частью производственной и социальной инфраструктуры.

Транспорт играет важную роль в социально-экономическом развитии страны. Транспортная система обеспечивает условия экономического роста, повышения конкурентоспособности национальной экономики и качества жизни населения.

Важной составной частью транспортной отрасли является качество предоставления услуг перевозки грузов и пассажиров населению. Компании, работающие на транспортном рынке конкурируют между собой, стараясь привлечь клиентов. В связи с этим существует необходимость оценки конкурентоспособности предприятий, оказывающих транспортные услуги. Полученные оценки необходимо использовать для построения рейтинга предприятий, оказывающих транспортные услуги в России.

В мировой практике для оценки развития транспортного рынка различных стран специалистами Всемирного банка был разработан Индекс эффективности логистической системы (LPI). Указанный индекс и его индикаторы позволяют обобщить информацию, получаемую от международных компаний, осуществляющих перемещение грузов, фрахт и доставку срочных грузов, т.е. на международном уровне определяют наиболее выгодные способы доставки товаров. Раз в два года Всемирный банк публикует рейтинг стран, составленный на основе этого индекса.

LPI основывается на следующих шести «областях эффективности»: эффективность процесса таможенной очистки и качество работы других пограничных агентств, качество логистической транспортной информационно-технологической инфраструктуры, простота и доступность организации международных поставок, уровень компетентности местных логистических компаний, возможность отслеживать международные поставки, своевременность полного завершения поставок.

Наивысшая оценка, которую та или иная страна может получить в глобальном рейтинге LPI, составляет 5 баллов. Лидер рейтинга 2010 года Германия получила 4,11 балла. Россия оказалась на 94-ом месте в рейтинге LPI, получив 2,61 балла.

В Российской практике существует рейтинг «Логистический оператор России», дающий оценки участникам транспортного рынка страны. Методика построения рейтинга по расчетным оценкам базируется на использовании метода весовых коэффициентов и определении суммарного показателя на основе семи основных критериев.

В качестве основных рейтинговых критериев, которые соответствуют специфике современного бизнеса логистических компаний и характеризуют все основные аспекты их финансово-производственной деятельности, используются следующие характеристики:

- уровень компетентности компании,
- финансовое состояние,
- комплекс логистических услуг,
- техническая и технологическая оснащенность,
- объемы работ и услуг,
- имидж компании,
- наличие сети отделений и филиалов на территории России.

Эти критерии являются сложными составными критериями, которые при подведении итогов рейтинга играют различные роли. Для учета относительной значимости каждого критерия вводятся весовые коэффициенты. Значения весовых коэффициентов устанавливаются исполнителем рейтинга с привлечением при необходимости экспертов в области логистики. В результате вес критерия изменяется в пределах от 0 до 1.

На наш взгляд в указанных двух методиках оценки деятельности компаний транспортного рынка недостаточное место уделено оценке качества транспортных услуг с точки зрения потребителей, коими являются грузоотправители и грузополучатели. Именно они и осуществляют выбор транспортной компании (экспедитора или логистического оператора), являясь заказчиками транспортировки грузов.

Осознавая необходимость оценить работу транспортных компаний потребителями данных услуг, а также используя уже существующие методики, был разработан метод оценки конкурентоспособности грузоперевозчиков Дальнего Востока, который позволяет составить рейтинг компаний, осуществляющих грузоперевозки преимущественно на территории Дальнего Востока.

Критерии комплексной оценки компаний-грузоперевозчиков Дальнего Востока были разделены на четыре группы:

- Критерии потребительских предпочтений;
- Комплексность предоставляемых логистических услуг;
- Позиция компании на рынке;
- Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

Общий рейтинг компании, учитывающий оценку по четырем вышеназванным критериям, рассчитывается по следующей формуле

$$R = (\bar{D} + \bar{L} + \bar{P} + \bar{S}) / 4, \text{ где}$$

D – критерий потребительских предпочтений
L – критерий комплексности логистических услуг
P – критерий позиции компании на рынке
S – критерий удовлетворенности клиентов

Рис. 1. Расчет общего рейтинга компаний-грузоперевозчиков Дальнего Востока

Метод расчета рейтинга — интегральный, что означает сочетание нескольких методов оценки: оценка данных предоставляемых компанией, экспертная оценка, потребительская оценка. Последняя осуществлялась путем анкетирования потребителей транспортных услуг.

Оценка потребительских предпочтений представляет из себя перечень показателей, выделенных потребителями с расставленными по важности для потребителей весовыми коэффициентами. Из двадцати представленных в анкете, были выделены десять наиболее важных для клиентов показателей.

Таблица 1

Критерии потребительских предпочтений в сфере грузоперевозок на Дальнем Востоке

№	Название показателя	Вес
1	Выдерживание сроков транспортировки	0,20
2	Тарифная политика	0,15
3	Своевременное предоставление документации	0,15
4	Возможность отслеживания отправленных грузов	0,10
5	Возможность доставки сборных грузов	0,10
6	Широкая география доставки грузов	0,10
7	Репутация	0,07
8	Частота отправок	0,05
9	Квалификация персонала	0,05
10	Возможность отправки разными ж/д скоростями	0,03
	Итого:	1

Результаты исследования заносятся в оценочный лист, который составляется в отдельности для каждой компании, участвующей в анализе конкурентоспособности. Форма такого листа представлена в таблице 2.

Таблица 2

Пример оценочного листа предприятия транспортной отрасли **по критерию потребительских предпочтений** для компании Экспедитор – Т

Наименование компании		Экспедитор - Т				
№	Качество предоставляемых услуг	Вес показателя	Оценка			Среднее значение по показателю
	Наименование показателей		Клиентская	Экспертная	По данным компании	
1	Выдерживание сроков транспортировки	0,20	3	х	х	0,60
2	Тарифная политика	0,15	3	3	х	0,45
3	Своевременное предоставление документации	0,15	3	х	х	0,45
4	Возможность отслеживания отправленных грузов	0,10	3,5	4	5	0,42
5	Возможность доставки сборных грузов	0,10	4	5	5	0,47
6	Широкая география доставки грузов	0,10	5	4	5	0,47
7	Репутация	0,07	х	4	х	0,28

8	Частота отправок	0,05	4	x	x	0,20
9	Квалификация персонала	0,05	4,5	4	x	0,21
10	Возможность отправки разными жд скоростями	0,03	3,5	5	5	0,14
<i>Сумма</i>		3,68				

Таким образом, показатель D компании Экспедитор – Т по критерию потребительских предпочтений составляет 3,68 балла.

Оценка по критерию комплексности предоставляемых логистических услуг производится исходя из данных, предоставляемых самой компанией, где респондент сообщает, оказывает он данную услугу или нет. Максимальный суммарный балл за каждую предоставленную услугу – единица. Количество услуг – десять. Весовой коэффициент для каждой услуги одинаков и равен 0,5 балла.

Таблица 3

Пример расчета оценки **по критерию комплексности логистических услуг**
для компании Экспедитор – Т

№	Название показателя	Вес показателя	Услуги, предоставляемые компанией Экспедитор-Т	Вес показателя, умноженный на балл
1	Ж/д, авто, авиа и мультимодальные перевозки грузов	0,5	1	0,5
2	Услуги таможенного оформления грузов	0,5	0	0
3	Доставка контейнеров «от двери до двери»	0,5	1	0,5
4	Доставка сборных грузов	0,5	1	0,5
5	Погрузочно-разгрузочные работы	0,5	1	0,5
6	Отслеживание вагонов и контейнеров в пути	0,5	1	0,5
7	Страхование грузов	0,5	1	0,5
8	Поиск товаров и производителей	0,5	1	0,5
9	Складские услуги	0,5	1	0,5
10	Консолидация грузов	0,5	1	0,5
<i>Итого:</i>				4,5

Таким образом, показатель L компании Экспедитор – Т по критерию комплексности предоставляемых услуг составляет 4,5 балла.

Следующий критерий «Позиция компании на рынке» состоит из таких показателей как: период работы компании на рынке (вес 0,10), число сотрудников компании (вес 0,05), объем грузоперевозок в динамике (вес 0,15), наличие у предприятия складских помещений (вес 0,20), наличие собственных транспортных средств (вес 0,10) и мнение экспертов рынка грузоперевозок о позиции компании на рынке грузоперевозок (вес 0,40). Пример расчета критерия по выделенным показателям представлен в таблице 4.

Таблица 4

Пример расчета оценки по критерию позиция компании на рынке
для компании Экспедитор – Т

Позиция компании на рынке		Вес показателя	Клиентская оценка	Экспертная оценка	Оценка по данным компании	Среднее значение по показателю
1	Сколько лет работает компания на рынке	0,10	x	x	5	0,50
2	Число сотрудников	0,05	x	x	5	0,25
3	Объем перевозок	0,15	x	x	4,6	0,69
4	Наличие складских помещений	0,20	x	x	5	1,00
5	Наличие транспортных средств (судов, подвижного состава)	0,10	x	x	5	0,50
6	Мнение экспертов	0,40	x	4	x	1,60
<i>Сумма</i>		4,54				

Таким образом, показатель Р компании Экспедитор – Т по критерию позиция компании на рынке составляет 4,54 балла.

Критерий «Удовлетворенность потребителей» оценивается с помощью опроса-анкетирования нескольких клиентов компании-грузоперевозчика по двадцати равнозначным критериям по 5 бальной шкале.

Таблица 5

Пример расчета оценки по критерию удовлетворенность потребителей
для компании Экспедитор – Т

Критерий/оценки	Клиент 1	Клиент 2	Клиент 3
1. Тарифная политика компании-перевозчика	5	4	5
2. Выдерживание сроков транспортировки	5	5	5
3. Известность компании на рынке	4	5	5
4. Репутация компании	5	4	4
5. Частота отправок	3	4	4
6. Наличие собственных складских площадей	1	1	1
7. Наличие собственных подъездных путей	3	3	3
8. Сколько лет компания-перевозчик находится на рынке	3	4	4
9. Широкий спектр предоставляемых основных и дополнительных услуг:	5	4	4
10. Возможность отслеживания отправленных грузов	5	4	4
11. Своевременное предоставление документации	4	5	5
12. Квалификация персонала	4	5	5
13. Наличие акций, бонусов	5	4	4
14. Наличие удобного сайта у транспортной компании (калькулятор, личный кабинет, и т.д.)	5	4	4

15. Сроки рассмотрения претензии	5	4	5
16. Наличие собственного подвижного состава	1	1	1
17. Возможность отправки разными ж/д скоростями (ЦМГВ, ПЧБГ, крытые вагоны, контейнера и т.д.) (для ж/д перевозок)	1	1	1
18. Возможность доставки сборных грузов	4	4	3
19. Разнообразие направлений доставки товаров (широкая география)	5	4	4
20. Другое (укажите, что)			
Среднее значение по каждому клиенту	3,84	3,68	3,74
Итоговое среднее значение по критерию			3,75

В таблице 5 показано, как каждый из опрошенных клиентов, пользующихся услугами компании Экспедитор – Т оценивает качество работы компании по выделенным критериям. Далее вычисляется среднее значение по каждому клиенту и среднее значение по критерию «Удовлетворенность клиентов качеством транспортных услуг». Для компании Экспедитор-Т среднее значение по критерию составило 3,75 балла.

Затем по формуле, указанной на рисунке 1, высчитывается общий рейтинговый балл для каждой компании, отражающий уровень конкурентоспособности этих компаний. Для компании Экспедитор –Т расчет общего рейтингового балла выглядит следующим образом:

$$(3,68 + 4,5 + 4,54 + 3,75)/4 = 4,12$$

Таким образом, общая рейтинговая оценка компании Экспедитор-Т составляет 4,12 балла. Рассчитав рейтинг и других транспортно-экспедиторских компаний и логистических операторов, можно принять правильное решение о выборе партнера, предоставляющего услуги по перевозке грузов.

Данная методика комплексной оценки позволяет всесторонне оценить каждого участника рынка грузоперевозок, выявить его конкурентные преимущества и определить его привлекательность с точки зрения заключения с ним контракта на перевозку или экспедирование грузов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Белозерцева Н.П., Ярайкина М.С. Структура и особенности современного рынка грузоперевозок. Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса: научный журнал. – 2012. - №1 (14) – С.64- 73.
2. Логистика. Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: [учебник для студ. вузов] / В. В. Дыбская, Е. И. Зайцев, В. И. Сергеев, А. Н. Стерлигова ; Под ред. В. И. Сергеева. - М. : Эксмо, 2008. - 944 с. - (Полный курс МВА).
3. Миротин Л.Б. Транспортная логистика: учеб. для транспортных вузов / Л.Б. Миротин, Ы.Е. Ташбаев, В.А. Гудков; под общ. ред. Л.Б. Миротина. – М.: Издательство «Экзамен», 2007. – 512 с.
4. Структура и особенности рынка логистики и грузоперевозок / Юлэкс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uleks.ru/blogs/1/3.html> (дата обращения: 06.04.2012)
5. Lynch, Clifford. «Developing a Strategy for Outsourcing», Logistics Management and Distribution Report, Volume 40, Issue 6, Jun 2011.

Рецензент: Латкин А.П., доктор экон. наук, профессор, директор института Международного бизнеса и экономики Владивостокского Государственного Университета Экономики и Сервиса.