

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ЛОГИСТИКИ И УПРАВЛЕНИЯ ЦЕПЯМИ ПОСТАВОК

THEORETICAL AND PRACTICAL PROBLEMS OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Научная статья

УДК 338.26

<https://doi.org/10.24143/2073-5537-2024-4-79-89>

EDN TPEZEM

Алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги коммерческого предприятия

Людмила Федоровна Степулёва[✉], Дана Максимовна Макарова

*Владивостокский государственный университет,
Владивосток, Россия, step.vl@mail.ru[✉]*

Аннотация. Услуги играют большую роль в экономическом развитии, способствуют увеличению производительности, инновациям, конкурентоспособности, повышению качества жизни и социальному прогрессу. Оценка конкурентоспособности услуги необходима для разработки конкурентной стратегии, максимально эффективной для коммерческого предприятия с учетом его внутренних особенностей и внешней среды. Благодаря своему геополитическому положению и приоритетным отраслевым центрам Приморский край является привлекательной зоной для перспектив развития таможенного дела. Исследуется роль таможенных услуг в мировой экономике как основы контроля деятельности за перемещением товаров через границы, обеспечением безопасности и борьбы с нарушениями. Рассматривается конкуренция между таможенными представителями, стимулируемая благоприятными условиями таможенного декларирования на региональной территории; изучается значение таможенных представителей на российском и региональном рынках; предлагаются критерии конкурентоспособности и алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги на рынке г. Владивостока. Представлена номенклатура критериев конкурентоспособности таможенных услуг. Разработка критериев оценки конкурентоспособности таможенной услуги и их выбор основывался на понимании требований клиентов к качеству услуги, на аналитике рыночных тенденций в данной сфере и идентификации сильных и слабых сторон предприятия услуги относительно конкурентов. Были предложены групповые и единичные критерии, основанные на принципе разделения, наиболее соответствующие региональному рынку таможенных услуг, и разработаны дескрипторы по каждому критерию для их оценки. Используя теорию сравнительного преимущества, согласно которой экономический субъект имеет наибольшую производительность, когда специализируется на конкурентоспособных услугах, предложено исследовать таможенную услугу. Предложенный алгоритм ее оценки конкурентоспособности важен для системности проведения данной оценки и может быть использован различными коммерческими предприятиями сферы таможенных услуг.

Ключевые слова: оценка, конкурентоспособность, критерии конкурентоспособности, алгоритм, таможенные услуги, таможенный представитель

Для цитирования: *Степулёва Л. Ф., Макарова Д. М.* Алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги коммерческого предприятия // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2024. № 4. С. 79–89. <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2024-4-79-89>. EDN TPEZEM.

Original article

Algorithm for assessing the competitiveness of customs services of a commercial enterprise

Liudmila F. Stepuleva[✉], Dana M. Makarova

Vladivostok State University,
Vladivostok, Russia, step.vl@mail.ru[✉]

Abstract. Services play an important role in economic development, contribute to increased productivity, innovation, competitiveness, quality of life and social progress. Assessment of the competitiveness of the service is necessary to develop a competitive strategy that is as effective as possible for a commercial enterprise, taking into account its internal characteristics and external environment. Primorsky Krai, due to its geopolitical position and priority industry centers, is an attractive area for the development of commerce in the field of customs clearance. The role of customs services in the global economy as the basis for controlling the movement of goods across borders, ensuring security and combating violations is examined. The competition between customs representatives, stimulated by favorable conditions of customs declaration in the regional territory is considered; the importance of customs representatives in the Russian and regional markets is studied; competitiveness criteria and an algorithm for assessing the competitiveness of customs services in the Vladivostok market are proposed. The nomenclature of criteria for the competitiveness of customs services is presented. The development of criteria for assessing the competitiveness of customs services and their choice was based on an understanding of customer requirements for the quality of the service, on the analysis of market trends in this area and the identification of strengths and weaknesses of the service relative to competitors. Group and individual criteria based on the principle of separation were proposed, which are most appropriate for the regional customs services market, and descriptors for each criterion were developed for their assessment. Using the theory of comparative advantage, according to which an economic entity has the highest productivity when specializing in competitive services, the competitiveness of an enterprise providing customs services is proposed to be assessed. The algorithm for assessing the competitiveness of customs services is important for the consistency of this assessment and can be used by various commercial enterprises in the field of customs services.

Keywords: assessment, competitiveness, competitiveness criteria, algorithm, customs services, customs representative

For citation: Stepuleva L. F., Makarova D. M. Algorithm for assessing the competitiveness of customs services of a commercial enterprise. *Vestnik of Astrakhan State Technical University. Series: Economics.* 2024;4:79-89. (In Russ.). <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2024-4-79-89>. EDN TPEZEM.

Введение

Приморский край благодаря ряду факторов обладает приоритетными территориальными отраслевыми центрами, позволяющими получить оптимизированный процесс удовлетворения потребностей в ресурсах для социально-экономического развития территории. Такими важными отраслевыми структурами, оказывающими влияние на экономически выгодный имидж данной территории, являются Свободный порт Владивосток, Северный морской путь, «Экономический пояс Шелкового пути» [1].

Свободный порт Владивосток формирует главный центр международного сотрудничества, направленный на развитие экономики прилегающей к порту территории за счет реализации внешнеторгового и инвестиционного потенциала.

Важно понимать, что территория Приморского края является продуктивным местом для развития различных сфер коммерции, т. к. геополитическое положение обуславливает массу предпосылок для этого.

Выявление ключевых факторов конкурентоспособности в различных отраслях экономической жизни является важным фокусом исследований

в российских и мировых бизнес-сообществах, что подтверждается многими публикациями.

Таможенные услуги – это комплекс мероприятий и процедур, выполняемых при перемещении грузов через границу. В XXI в. данные услуги играют важнейшую роль в глобальной экономике, т. к. способствуют обеспечению контроля над перемещением товаров через таможенные границы. С увеличением объемов международной торговли и развитием глобальных цепочек поставок комплекс таможенных услуг, оказываемых коммерческими предприятиями, становится неотъемлемой частью международной торговли. Он способствует обеспечению безопасности, защите прав интеллектуальной собственности, контролю над оборотом запрещенных товаров, а также защите национальных экономических интересов страны.

В настоящее время существует множество факторов, влияющих на работу участников внешнеэкономической деятельности, связанной с декларированием товара и сроками совершения данной процедуры. В данном случае они имеют возможность обратиться к посреднику, или таможенному представителю. Таможенным представителем яв-

ляется российское юридическое лицо, включенное в реестр таможенных представителей, обладающих правом совершать таможенные операции от имени декларанта [2].

Только на 01.03.2024, согласно реестру таможенных представителей, обладающих лицензией по праву декларирования, насчитывается около 900 таможенных представителей на территории Российской Федерации, в Приморском крае их число составляет около 75 наименований организаций, большая часть которых базируются в городе Владивостоке [3].

На территории Приморского края работает большое количество таможенных представителей, что приводит к острой конкуренции между ними. Одновременно динамично меняющийся рынок таможенных услуг и благоприятные обстоятельства декларирования товаров в регионе способствуют стимулированию соперничества среди участников. Эти факторы дают возможность каждому участнику повысить свою конкурентоспособность и предотвратить возникновение монополии в сфере таможенных услуг.

Целью исследования является разработка алгоритма оценки конкурентоспособности таможенной услуги коммерческого предприятия на региональном рынке. Для достижения поставленной цели потребовалось решить следующие задачи:

- изучить и проанализировать сущность, понятие и значение таможенной услуги на региональном рынке;
- разработать критерии и алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги.

Теоретические аспекты конкурентоспособности таможенной услуги

При оценке конкурентоспособности важно определиться с понятием таможенной услуги. Понимание сути услуги позволяет определить уникальные особенности предоставляемых услуг, их ценность для потребителей, спрос на рынке, конкурентные преимущества и недостатки организации. Анализируя сущность понятия услуги, компания может более эффективно выстраивать стратегию конкурентоспособности, улучшать качество услуг, адаптировать предложение под потребности клиентов и разрабатывать маркетинговые стратегии для эффективной конкуренции на рынке.

Услуга – это деятельность, предоставляемая одним лицом (или организацией) другому лицу (или организации) в обмен на определенное вознаграждение [4]. В научной литературе и учебниках услуга рассматривается как объект анализа в рамках экономической, социальной и правовой теории. В экономическом контексте услуги часто рассматриваются как отдельный сектор экономики, отличный от производства товаров. С точки зрения

социальной теории услуги рассматриваются как способ удовлетворения потребностей человека и общества, а также как основа для взаимодействия и сотрудничества различных групп людей. В правовой теории аспекты услуг рассматриваются в рамках законодательства, регулирующего отношения между поставщиками и потребителями услуг.

Таким образом, в научных статьях и нормативных документах подходы к анализу услуги могут варьироваться в зависимости от дисциплины и направления исследования, однако общий интерес представляет изучение процессов предоставления, потребления и оценки качества услуги в различных сферах деятельности.

Наравне с другими видами услуг немаловажную часть в менеджменте занимают услуги таможенной направленности, в том числе услуги государства по регистрированию таможенных представителей в реестрах, а также услуги, предлагаемые со стороны бизнеса, а именно услуги таможенного декларирования, услуги по складам временного хранения и т. д.

Автором Ю. Е. Гупановой таможенная услуга определена как комплекс действий и мер в области таможенного дела, направленный на реализацию государственных функций и удовлетворение потребностей участников внешнеэкономической деятельности [5].

По мнению профессора В. В. Макрусева, таможенная услуга трактуется как общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности: таможенного регулирования и контроля. Это услуги особого рода, связанные с защитой экономической безопасности государства, с обеспечением интересов национальной экономики и направленные на развитие внешнеэкономических связей страны [6]. Исследователь рассматривает таможенную услугу как содействие участникам внешнеторговой деятельности в осуществлении экспортно-импортных операций, в том числе за счет таможенной инфраструктуры, таможенных посредников, таможенных представителей за рубежом. В частном случае – в форме информирования и консультирования в области таможенного дела. При таком понимании таможенные услуги могут быть определены более инструментально, например некоторой совокупностью правоохранительных, финансово-экономических, информационно-аналитических и других видов услуг, предоставляемых в процессе таможенного администрирования [6].

Автор С. М. Каранец, изучая сущность и классификацию современных услуг в сфере таможенного дела, обозначил ряд особенностей таможенной услуги:

- субъектами таможенной услуги выступают российские и зарубежные юридические и физические лица, участвующие во внешнеэкономической

деятельности;

- услуга связана экономически и юридически с перемещением товаров через границу РФ;
- данная услуга является таможенной услугой только в рамках внешнеэкономической деятельности;
- включение исполнителей услуг в государственные реестры как гарант уплаты таможенных платежей [7].

Результаты исследований доказывают, что конкурентоспособность – это возможность определенной компании занимать и удерживать позицию на рынке как индивидуальной единицы, удовлетворяющей потребность клиента в большей степени, чем другие единицы. В большинстве определений авторы акцентируют внимание на удержании организации на рынке с возможностью занять лидирующее положение, а значит, ее привлекательность в глазах потребителя возрастает прямо пропорционально конкурентному потенциалу предприятия [8–13].

Конкурентоспособность услуги – это совокупность характеристик и свойств данной услуги, которая позволяет эффективнее удовлетворять конкретные потребности по сравнению с аналогичными услугами, представленными на рынке. На товарном уровне конкурентоспособность услуги определяется элементами: свойствами услуги (качественные и ценовые характеристики, уровень послепродажного обслуживания), свойствами конкурирующей услуги и особенностями потребителей.

Следует понимать, что конкурентоспособность таможенной услуги – способность коммерческой организации качественно, с минимальными расходами и рисками, в короткий срок удовлетворить потребность декларанта в таможенной услуге. Только при таких поставленных условиях компания будет считаться эталонной по сравнению с другими [7].

Разработка алгоритма оценки конкурентоспособности таможенной услуги

В современных условиях рынка оценка конкурентоспособности необходима для обеспечения устойчивой позиции на рынке; своевременного реагирования на происходящие изменения, а также для разработки мероприятий по ее повышению; определения контрагентов для осуществления совместной деятельности; разработки программ выхода организации на новые рынки сбыта и других целей [8].

Исследователь Т. Г. Гутюм проводит исследование алгоритма расчета конкурентоспособности товара и рассматривает классификацию методов оценки его конкурентоспособности. Важным упоминанием в данном исследовании является теория сравнительного преимущества [9]. Данная теория предполагает концепцию, согласно которой экономический субъект имеет наибольшую произво-

дительность, когда специализируется на товарах или услугах, в изготовлении которых субъекты проявляют высокую степень эффективности и квалификации. Поэтому важно в оценке конкурентоспособности предприятия опираться на конкурентоспособность товара или услуги.

Для оценки конкурентоспособности таможенной услуги был разработан алгоритм, применяемый для коммерческих организаций, предоставляющих таможенные услуги. Данный алгоритм представлен на рисунке.

Следует подробно рассмотреть этапы алгоритма:

I. Обоснование цели оценки конкурентоспособности: необходимо проводить мониторинг конкурентоспособности для выявления конкурентных преимуществ и недостатков, для определения позиций относительно конкурентов в данной сфере.

II. Исследование рынка таможенных услуг позволяет оптимизировать бизнес-процессы предприятия путем изучения специфики рынка таможенных услуг. Без анализа конкурентов, а также их рабочего потенциала невозможно проведение объективной оценки конкурентоспособности. Исследование рынка таможенных услуг важно для определения ценовой политики, т. е. анализа цены на услуги конкурентов и установления конкурентоспособных тарифов.

III. Проведение оценки конкурентоспособности услуги невозможно без определения признаков проведения данной оценки, поэтому целесообразно разработать критерии для оценки, выбор которых основывается на понимании требований клиентов к качеству таможенной услуги, на анализе рыночных тенденций в данной сфере. Разработка критериев предполагает идентификацию сильных и слабых сторон услуги относительно конкурентов.

Актуальной проблемой для дальнейшей оценки конкурентоспособности таможенной услуги является обоснование конкретных критериев [11]. Для разработки критериев за основу был взят ГОСТ Р 57856-2017 «Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли. Методы оценки и контроля показателей» [12]. Для оценки конкурентоспособности было разработано двенадцать критериев, которые включают в себя базовые групповые критерии и единичные, наиболее подходящие для рынка таможенных услуг:

1. Критерии безопасности: конфиденциальность информации, предоставляемой через посредников, таможенных представителей, в таможенный орган, является гарантом повышения репутации компании и укрепления как надежного игрока. Соблюдение законного порядка при оформлении положительно влияет на увеличение потока клиентов:

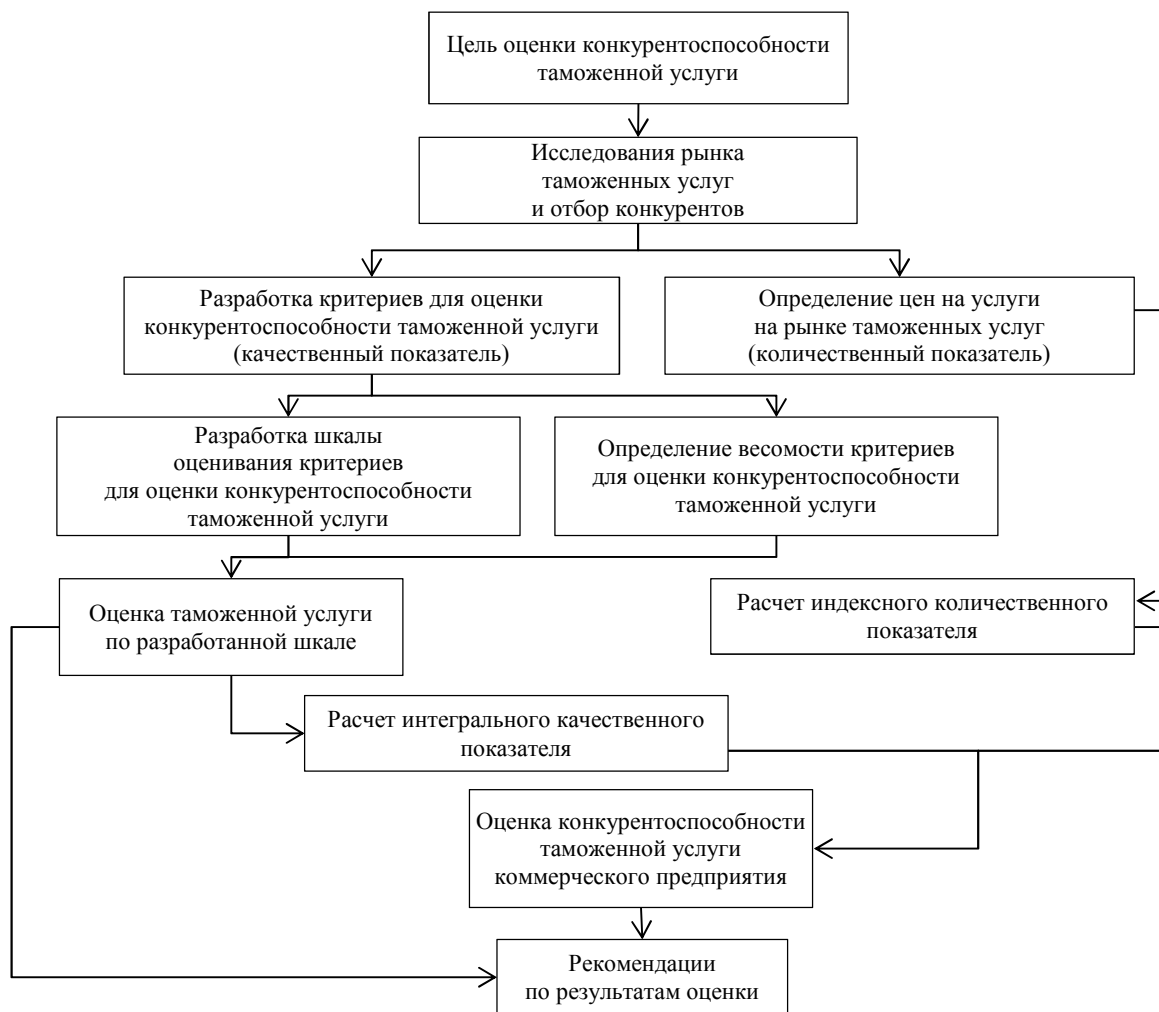
1.1. Безопасность таможенной услуги на законодательном уровне, гарантированность соблюдения законов являются основополагающими для

любого предприятия. Для предприятий, оказывающих таможенные услуги, данный критерий считается первостепенным;

1.2. Информированность о проблемах ввоза определенных групп товаров, либо запрещенных к ввозу, либо имеющих ограничения. Верное и своевременное информирование клиента о нюансах оформления таможенной декларации на определенные группы товаров, а также нюансах расчета та-

моженных платежей сильно влияет на уровень качества таможенной услуги;

1.3. Конфиденциальность информации является важным критерием безопасности услуги. Клиенты могут предоставлять таможенным агентствам конфиденциальные данные о своих товарах, бизнесе и финансах. Нарушение конфиденциальности этих данных может привести к проблемам, включающим утечки информации, потери доверия клиентов и возможные юридические последствия.



Алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги
 Algorithm for assessing the competitiveness of a customs service

2. Критерии назначения являются важными для клиента, т. к. знание спектра работы и ее стоимость напрямую влияет на выбор организации. Данные критерии характеризуют набор свойств услуги, определяющих качество выполнения функций, для которых она предназначена. Эталонно предоставленная услуга должна полностью выполнять свое функциональное предназначение, поэтому она должны быть достоверной и полной, только в этом случае уровень

удовлетворения ею будет выше среднего:

2.1. Информация об ассортименте, цене, правилах оказания услуги подтверждает прозрачную работу предприятий, их профессионализм. Хорошо структурированная и четко представленная информация о доступных услугах и ценах способствует укреплению доверия и улучшению отношений с клиентами;

2.2. Правильное оформление деклараций явля-

ется основой быстрого и беспрепятственного выпуска товара. Точное и полное оформление деклараций уменьшает вероятность ошибок или упущений, которые могут привести к задержке в выпуске товаров, пересмотру документации или даже к конфискации товаров таможенными органами.

3. Критерии надежности способствуют эффективному взаимодействию клиентов с сотрудниками организации с целью обеспечения безупречного процесса таможенного декларирования и гарантии своевременного выпуска товара:

3.1. Квалификация персонала, уровень обслуживания клиентов, консультирование по вопросам таможенного оформления, критерий, повышающий доверие к качеству обслуживания. Качественное обслуживание клиентов способствует удовлетворенности и лояльности. Дружелюбный и компетентный персонал, готовый помочь и ответить на вопросы, создает позитивный настрой и уверенность у клиентов. Высокая квалификация сотрудников таможенной службы важна для правильного и профессионального оформления документов, знания законодательства и таможенных процедур. Это обеспечивает точность, эффективность и безопасность таможенного оформления;

3.2. Сроки оказания таможенных услуг важны по нескольким причинам. Во-первых, быстрые таможенные процедуры могут значительно сократить время доставки товаров и улучшить общую производительность бизнеса. Поздние или задержанные таможенные процедуры, с другой стороны, могут привести к простоям в поставках, увеличению затрат и недовольству клиентов из-за задержек. Мониторинг отзывов клиентов компаний, которые регулярно имеют дело с таможенными процедурами, может дать представление о типичных сроках их оказания, а также помочь понять, какие факторы могут повлиять на эффективность процесса;

3.3. Полнота выполнения таможенной услуги играет ключевую роль в оценке качества таможенной услуги. Предоставление сопутствующих услуг вместе с таможенными услугами делает процесс более эффективным и удобным для клиентов. Это позволяет им сэкономить время, ресурсы и упро-

стить весь процесс таможенного оформления;

3.4. Предоставление полного пакета документов по окончании оформления таможенной услуги необходимо для дальнейших юридических процедур уже на территории РФ.

4. Критерий эстетичности относится к важным, способствующим формированию положительной репутации, формирует первое впечатление клиента о ней, а значит, увеличивает конкурентное преимущество перед другими организациями в таможенной отрасли:

4.1. Имидж организации среди конкурентов, уровень репутации в отрасли таможенных услуг дает преимущество привлечения новых клиентов и партнеров для увеличения экономического потенциала компании. Чем лучше имидж и выше репутация компании, тем больше темпов по увеличению влияния на рынке таможенных услуг.

5. Критерии технологичности и инновации предполагают автоматизированный процесс с применением программных средств для быстрого процесса декларирования, что благоприятно влияет на степень удовлетворения оформления таможенной услуги:

5.1. Автоматизация процессов оформления таможенных услуг представляет собой внедрение современных технологий и программных решений для автоматизации и оптимизации процессов, связанных с таможенным оформлением грузов и товаров. Внедрение автоматизации позволяет заменить рутинные ручные операции на более эффективные и точные вычисления, уменьшить ошибки человеческого фактора, ускорить процесс таможенного оформления и улучшить общую производительность деятельности компании для уменьшения финансовых расходов компании;

5.2. Умение персонала использовать программные продукты.

Для наибольшего понимания того, в чем преуспевает предприятие, необходимо оценивать данные критерии как количественные, рассчитанные через балльную или бинарную оценку показателей.

В табл. 1 и 2 представлены шкалы для оценки конкурентоспособности таможенных услуг.

Таблица 1

Table 1

Бинарная шкала оценивания единичных критериев для оценки конкурентоспособности таможенных услуг

Binary rating scale for single criteria for evaluation competitiveness of customs services

Критерии	Шкала оценивания (баллы)	
	1. Безопасность услуги	
1.1	0 – имеются нарушения законов таможенного дела, отсутствуют необходимые лицензии или разрешения, процессы работы не соответствуют установленным нормам	5 – строго соблюдает все законы и правила, имеет соответствующие лицензии и разрешения, регулярно обновляет свои процессы в соответствии с законодательством

Окончание табл. 1

Ending of table 1

Stepileva L. F., Makarova D. M. Algorithm for assessing the competitiveness of customs services of a commercial enterprise

Критерии	Шкала оценивания (баллы)	
1. Безопасность услуги		
1.2	0 – не обладает достаточной информированностью о проблемах ввоза определенных групп товаров, о запрещенных к ввозу товарах или товарах с ограничениями	5 – имеет информированность о проблематике ввоза определенных групп товаров, о товарах, запрещенных к ввозу или подлежащих ограничениям
1.3	0 – есть проблемы с защитой конфиденциальности информации, возможны утечки данных, несанкционированный доступ к информации, или компания не придает должного внимания защите конфиденциальных данных	5 – обеспечивает надежную защиту конфиденциальности информации, связанной с таможенными процедурами, данные о клиентах, поставках и другие конфиденциальные сведения хранятся и передаются с соблюдением высоких стандартов безопасности
2. Назначение услуги		
2.2	0 – допускает ошибки или упускает важные детали при оформлении таможенных деклараций, что может привести к задержкам, нарушениям и штрафам со стороны таможенных органов	5 – правильно оформляет все необходимые таможенные декларации согласно законодательству, правилам и требованиям, учитывая все необходимые данные и документы для таможенного оформления
3. Надежность услуги		
3.4	0 – не предоставляет полный пакет документов по окончании оформления таможенной услуги, что может привести к нарушениям, штрафам или другим проблемам с клиентами или контролирующими органами	5 – предоставляет полный пакет необходимых документов, подтверждающих законность и правильность проведенных таможенных процедур, в том числе все необходимые сертификаты, разрешения, сопроводительные документы и другие правовые документы
5. Технологичность и инновации		
5.1	0 – процесс оформления таможенных услуг выполняется в основном вручную или частично автоматизирован	5 – процесс оформления таможенных услуг полностью автоматизирован без участия человека
5.2	0 – если у персонала есть затруднения или недостаточные навыки в использовании программных продуктов, что может привести к ошибкам в таможенных процедурах, затруднять оперативность и качество работы	5 – если персонал компетентен в использовании программных продуктов, необходимых для выполнения таможенных процедур, обладает достаточными навыками работы с соответствующими программами и эффективно применяет их в своей работе

Таблица 2

Table 2

Балльная шкала оценивания единичных критериев для оценки конкурентоспособности таможенных услуг

Point scale for assessing single criteria for assessing the competitiveness of customs services

Критерии	Шкала оценивания (баллы)				
2. Назначение услуги					
2.1	1 – отсутствие информации. Отсутствует информация о продуктах или услугах	2 – минимальная информация. Предоставлена базовая информация об ассортименте, но без детального описания	3 – средняя информация. Доступно достаточно информации для понимания основных характеристик продуктов или услуг, но может не хватать детального описания	4 – достаточная информация. Подробное описание ассортимента, включая основные характеристики, виды продукции, возможные варианты или комплектации	5 – полная информация. Полная и исчерпывающая информация обо всех продуктах или услугах, включая детальное описание, фотографии, технические характеристики, преимущества и сравнение вариантов

Окончание табл. 2

Ending of table 2

Критерии	Шкала оценивания (баллы)				
3. Надежность услуги					
3.1	1 – отсутствие квалификации. Персонал не обладает достаточными знаниями по таможенному оформлению, обслуживанию клиентов низкого уровня, консультации недостаточно информативные	2 – базовый уровень квалификации. Наличие некоторых знаний у персонала, обслуживание клиентов на удовлетворительном уровне, консультации представлены основными аспектами таможенного оформления	3 – средний уровень квалификации. Персонал обладает хорошими знаниями по таможенному законодательству, обслуживание клиентов качественное, консультации полезные и содержательные	4 – высокий уровень квалификации. Профессиональный персонал с обширными знаниями о таможенном оформлении, высокий уровень обслуживания клиентов, консультации предоставляются компетентно	5 – экспертная квалификация. Исключительно квалифицированный персонал с экспертными знаниями, обслуживание клиентов на самом высоком уровне, консультации по таможенному оформлению являются образцовыми и предельно информативными
3.2	1 – очень долгие сроки. Значительные задержки в оказании таможенных услуг, что приводит к серьезным простоям в поставках и значительным финансовым убыткам	2 – долгие сроки. Значительные задержки в оформлении таможенных процедур, негативно влияющие на время доставки товаров и затраты компании	3 – средние сроки. Процессы таможенного оформления занимают среднее количество времени, что в целом удовлетворяет потребности бизнеса	4 – быстрые сроки. Таможенные услуги предоставляются быстро, что улучшает эффективность поставок и сокращает время простоев	5 – очень быстрые сроки. Эффективные и оперативные таможенные процедуры, минимально возможные задержки, что способствует максимальной производительности бизнеса
3.3	1 – неудовлетворительно. Недостаточное выполнение этапов таможенной процедуры, ошибки, пропуски и задержки	2 – удовлетворительно. Базовое выполнение этапов, некоторые недочеты, требуется проверка или исправление	3 – хорошо. Без замечаний выполнение большинства этапов, полная документация, минимальные ошибки	4 – отлично. Идеальное выполнение всех этапов, точная документация, отсутствие ошибок и задержек	5 – превосходно. Услуга выполнена великолепно, превосходя ожидания, идеальная документация, высший профессионализм
4. Эстетичность					
4.1	1 – кризисный имидж. Организация сильно пострадала от отрицательной реакции конкурентов, клиентов или общества, что серьезно повлияло на ее репутацию и доверие	2 – плохой имидж. Организация сталкивается с проблемами в отрасли, негативными отзывами или скандалами, что снижает ее репутацию	3 – средний имидж. Организация имеет умеренную репутацию среди конкурентов и клиентов, но без явных проблем или скандалов	4 – очень хороший имидж. Организация имеет хорошую репутацию в отрасли, широко известна среди конкурентов и клиентов и обладает высоким уровнем доверия	5 – выдающийся имидж. Организация признана лидером на рынке таможенных услуг, имеет безупречную репутацию и высокий уровень доверия клиентов

Степулёва Л. Ф., Макарова Д. М. Алгоритм оценки конкурентоспособности таможенной услуги коммерческого предприятия

Предлагаемый перечень критериев отобран экспертным путем, исходя из того, что каждый клиент, заинтересованный в таможенной услуге, руководствуются оперативностью, достоверностью, законностью и выгодой. Данные критерии можно считать основополагающими для того, чтобы понимать, как распределены силы в отрасли таможенных услуг.

IV. Следующим этапом стоит вопрос важности/весомости каждого критерия, т. к. при оценке

следует фокусироваться на ключевых показателях, в наибольшей степени влияющих на качество услуги предприятия. Определение важности критерия позволяет рационально распределить ресурсы для улучшения значимых параметров. Еще одним аргументом по определению весомости критерия является адекватное сравнение с конкурентами и выделение уникальных конкурентных преимуществ.

Для определения весомости критериев предложено использование метода Саати, основанного на

идее сравнения и ранжирования критериев по их относительной важности путем попарного сравнения. Метод Саати позволяет определить приоритеты и веса критериев, что облегчает принятие обоснованных решений при анализе сложных проблемных ситуаций.

Использование метода Саати для определения весовости критериев при оценке конкурентоспособности таможенной услуги обосновано следующим:

– многокритериальная природа проблемы: оценка конкурентоспособности таможенных услуг обычно включает множество критериев (например, качество обслуживания, цены, скорость доставки), что делает метод Саати идеальным инструментом для учета всех аспектов и определения их веса;

– иерархическая структура критериев: метод Саати позволяет проводить сравнение критериев на разных уровнях иерархии, учитывая их взаимосвязь и важность для конечной оценки конкурентоспособности;

– объективность принятия решений: метод Саати предлагает математическую модель для сравнения критериев, которая помогает сделать процесс определения весов объективным и обоснованным;

– повышение качества принимаемых решений: определение весов критериев на основе метода Саати позволяет эффективнее структурировать проблему оценки конкурентоспособности и принимать обоснованные комплексные решения на основе важности различных аспектов услуги.

V. В результате анализа рынка таможенных услуг, в том числе предприятий-конкурентов, были исследованы источники информации о данных предприятиях, необходимые для оценки критериев по разработанной шкале оценивания. С распределением баллов по критериям получены все значения по качественным показателям.

VI. Используя теорию сравнительного преимущества, согласно которой экономический субъект имеет наибольшую производительность, когда специализируется на конкурентоспособных услугах, следует произвести оценку конкурентоспособности предприятия, которая будет опираться на конкурентоспособность таможенной услуги.

Важным этапом оценки конкурентоспособности сервисного предприятия является расчет показателя конкурентоспособности через отношения качественного показателя к количественному.

Для расчета индекса цены исследуемого предприятия можно использовать формулу

$$I_{pi} = I_i / I_{\min},$$

где I_{pi} – индекс цены по i -му предприятию; I_i – цена таможенной услуги i -го предприятия; I_{\min} – минимальная цена таможенной услуги предприятия-эталона по показателю «цена».

Для расчета оценки качества таможенной услуги

исследуемого предприятия предлагается использовать средневзвешенный показатель по формуле

$$\Pi_{cp} = \sum_{i=1}^n m_i p_i,$$

где m_i – значения весовости единичного i -го критерия конкурентоспособности таможенной услуги; p_i – балльное значение качественных критериев на основе разработанной шкалы оценивания i -го критерия; n – количество критериев, участвующих в оценке.

VII. Следующим, завершающим этапом является оценка конкурентоспособности таможенной услуги:

$$K = \frac{\Pi_{cp}}{I_{pi}} = \frac{(\sum_{i=1}^n m_i p_i) I_{\min}}{I_i}. \quad (1)$$

По формуле (1) целесообразно проводить оценку конкурентоспособности таможенной услуги, влияющей прямо пропорционально конкурентоспособности коммерческой организации. Благодаря данному алгоритму рассматривается качественный процесс выполнения таможенной услуги на основе анализа доступной информации конкурентов из интернет-источников. Данный алгоритм не предполагает оценку конкурентоспособности предприятия по экономическим параметрам, т. к. большая часть информации является конфиденциальной собственностью каждой коммерческой организации или массив данных достаточно трудно найти для аналитики, требуется больше затрат и времени на оценку. Данный алгоритм прост в использовании и позволяет проанализировать аналогичные компании с целью понимания, в какой области отстает организация в сфере таможенного оформления по сравнению с другими.

Заключение

Оценка конкурентоспособности услуги важна для успешной деятельности коммерческих сервисных организаций. Согласно теории сравнительного преимущества, предприятие имеет наибольшую производительность, когда специализируется на конкурентоспособных услугах, поэтому следует производить оценку конкурентоспособности таможенного предприятия, опирающуюся на конкурентоспособность таможенной услуги.

Полученные результаты оценки конкурентоспособности необходимы для корректировки бизнес-процессов, улучшения качества услуг и эффективности работы предприятия с целью укрепления позиций на рынке и привлечения большего числа клиентов. Оценка позволит таможенной организации определить место на региональном рынке и разработать стратегию развития, направленную

на усиление конкурентных преимуществ и минимизацию слабых сторон.

Разработанный алгоритм оценки конкурентоспособности таможенных услуг необходим для дальнейшего использования с целью мониторинга

конкурентного потенциала коммерческих организаций. Авторский алгоритм оценки конкурентоспособности способствует повышению качества анализируемой услуги, улучшению сервиса и эффективной работе рассматриваемого сектора.

Список источников

1. Абрамов А. Л., Дягилев А. А., Кузнецова Г. Д., Меламед И. И. Социально-экономическое положение и перспективы развития Приморского края на период до 2024 г. (часть 1) // *Тамож. политика России на Дальнем Востоке*. 2018. № 2 (83). С. 25–46.
2. Красова Е. В., Останина В. М. Роль и проблемы института таможенных представителей в развитии внешнеэкономической деятельности // *Вестн. Астрахан. гос. техн. ун-та. Сер.: Экономика*. 2021. № 2. С. 108–118. DOI 10.24143/2073-5537-2021-2-108-118.
3. Реестр таможенных представителей / Федерал. тамож. служба. URL: <https://customs.gov.ru/folder/206709> (дата обращения: 04.02.2024).
4. Дятел Е. П., Голомолзина Н. В. Об экономической теории и истории услуг // *Журн. экон. теории*. 2009. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-ekonomicheskoy-teorii-i-istorii-uslug> (дата обращения: 16.01.2024).
5. Гупанова Ю. Е. Понятие «таможенная услуга», «качество таможенной услуги»: проблемы определения // *Актуал. проблемы экономики и права*. 2010. № 4. С. 205.
6. Макрусев В. В., Суглобов А. Е. Таможенный менеджмент: учеб. М.: Дашков и К, 2020. 348 с.
7. Каранец С. М. Сущность и классификация современных услуг в сфере таможенного дела // *Бюл. инновац. технологий*. 2022. № 4 (24). С. 9–13.

8. Курихин С. В. Типовая модель таможенных услуг в государственном секторе экономики // *Вестн. Рос. тамож. акад.* 2022. № 3 (60). С. 78–89.
9. Савина М. А. Теоретические подходы к определению конкурентоспособности // *Молодой ученый*. 2023. № 4 (451). С. 401–403.
10. Уразбахтина Л. В., Быков А. С., Садыкова А. Р. Инновационные технологии как фактор конкурентоспособности предприятия // *Соврем. инновации*. 2021. № 2 (40). С. 26–30.
11. Разработка алгоритма расчета конкурентоспособности товаров на внутреннем рынке и его место в классификаторе методов оценки конкурентоспособности // *Информ. и инновации*. URL: <https://journal.icsti.int/jour/article/view/115/120> (дата обращения: 15.03.2024).
12. ГОСТ Р 57856-2017. Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли. Методы оценки и контроля показателей. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200157400> (дата обращения: 15.03.2024).
13. Кирбитова С. В. Методика комплексной оценки конкурентоспособности предприятий – участников внешнеэкономической деятельности на внешних рынках с учетом специфики их деятельности и условий международной конкуренции // *Экон. отношения*. 2021. Т. 11. № 1. С. 235–262. DOI 10.18334/eo.11.1.111781.

References

1. Abramov A. L., Diagilev A. A., Kuznetsova G. D., Melamed I. I. Sotsial'no-ekonomicheskoe polozhenie i perspektivy razvitiia Primorskogo kraia na period do 2024 g. (chast' 1) [Socio-economic situation and development prospects of Primorsky Krai for the period up to 2024 (part 1)]. *Tamozhennaia politika Rossii na Dal'nem Vostoke*, 2018, no. 2 (83), pp. 25–46.
2. Krasova E. V., Ostanina V. M. Rol' i problemy instituta tamozhennykh predstavitelei v razvitiu vnesheekonomicheskoi deiatel'nosti [The role and problems of the institution of customs representatives in the development of foreign economic activity]. *Vestnik Astrakhanskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Seriya: Ekonomika*, 2021, no. 2, pp. 108–118. DOI 10.24143/2073-5537-2021-2-108-118.
3. *Reestr tamozhennykh predstavitelei* [Register of Customs Representatives]. Federal'naiia tamozhennaia sluzhba. Available at: <https://customs.gov.ru/folder/206709> (accessed: 04.02.2024).
4. Diatel E. P., Golomolзина N. V. Ob ekonomicheskoi teorii i istorii uslug [About the economic theory and history of services]. *Zhurnal ekonomicheskoi teorii*, 2009, no. 2. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-ekonomicheskoy-teorii-i-istorii-uslug> (accessed: 16.01.2024).
5. Gupanova Iu. E. Poniatie «tamozhennaia usługa», «kachestvo tamozhennoi uslugi»: problemy opredeleniia [The concept of “customs service”, “quality of customs service”: problems of definition]. *Aktual'nye problemy ekonomiki i prava*, 2010, no. 4, p. 205.

6. Makrusev V. V., Suglobov A. E. *Tamozhennyi menedzhment: uchebnik* [Customs Management: textbook]. Moscow, Dashkov i K Publ., 2020. 348 p.
7. Karanets S. M. Sushchnost' i klassifikatsiia sovremennykh uslug v sfere tamozhennogo dela [The essence and classification of modern services in the field of customs]. *Biulleten' innovatsionnykh tekhnologii*, 2022, no. 4 (24), pp. 9–13.
8. Kurikhin S. V. Tipovaia model' tamozhennykh uslug v gosudarstvennom sektore ekonomiki [A typical model of customs services in the public sector of the economy]. *Vestnik Rossiiskoi tamozhennoi akademii*, 2022, no. 3 (60), pp. 78–89.
9. Savina M. A. Teoreticheskie podkhody k opredeleniiu konkurentosposobnosti [Theoretical approaches to the definition of competitiveness]. *Molodoi uchenyi*, 2023, no. 4 (451), pp. 401–403.
10. Urazbakhtina L. V., Bykov A. S., Sadykova A. R. Innovatsionnye tekhnologii kak faktor konkurentosposobnosti predpriiatiia [Innovative technologies as a factor of enterprise competitiveness]. *Sovremennye innovatsii*, 2021, no. 2 (40), pp. 26–30.
11. Razrabotka algoritma rascheta konkurentosposobnosti tovarov na vnutrennem rynke i ego mesto v klassifikatore metodov otsenki konkurentosposobnosti [Development of an algorithm for calculating the competitiveness of goods in the domestic market and its place in the classifier of competitiveness assessment methods]. *Informatsii i innovatsii*. Available at: <https://journal.icsti.int/jour/article/view/115/120> (accessed: 15.03.2024).

15.03.2024).

12. *GOST R 57856-2017. Usługi trgovli. Nomenklatura pokazatelei kachestva uslug trgovli. Metody otsenki i kontrolia pokazatelei* [USS R 57856-2017. Trade services. The nomenclature of indicators of the quality of trade services. Methods of evaluation and control of indicators]. Available at: <https://docs.cntd.ru/document/1200157400> (accessed: 15.03.2024).

13. Kirbitova S. V. Metodika kompleksnoi otsenki konku-

rentosposobnosti predpriatii – uchastnikov vneshneekonomicheskoi deiatel'nosti na vneshnikh rynkakh s uchetom spetsifiki ikh deiatel'nosti i uslovii mezhdunarodnoi konkurentsii [The methodology of a comprehensive assessment of the competitiveness of enterprises participating in foreign economic activity in foreign markets, taking into account the specifics of their activities and conditions of international competition]. *Ekonomicheskie otnosheniia*, 2021, vol. 11, no. 1, pp. 235-262. DOI 10.18334/eo.11.1.111781.

Stepuleva L. F., Makarova D. M. Algorithm for assessing the competitiveness of customs services of a commercial enterprise

Статья поступила в редакцию 30.08.2024; одобрена после рецензирования 14.10.2024; принята к публикации 09.12.2024
The article was submitted 30.08.2024; approved after reviewing 14.10.2024; accepted for publication 09.12.2024

Информация об авторах / Information about the authors

Людмила Федоровна Степулёва – старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики; Владивостокский государственный университет; step.vl@mail.ru

Liudmila F. Stepuleva – Senior Lecturer of the Department of Marketing and Logistics; Vladivostok State University; step.vl@mail.ru

Дана Максимовна Макарова – студент направления 38.03.07 «Товароведение»; Владивостокский государственный университет; Makarova.D@vvsu.ru

Dana M. Makarova – Student, training area 38.03.07 “Commodity research”; Vladivostok State University; Makarova.D@vvsu.ru

