
Разработка методики оценки конкурентоспособности транспортно-экспедиторских компаний

Мамий Денис Геннадиевич

Магистрант 2 курса, специальность "Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг"

Самарский государственный экономический университет

Научный руководитель: Алексушин Глеб Владимирович, д.и.н., профессор Самарский государственный экономический университет

samarohka@yandex.ru

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 указанной методике 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 Приволжского федерального округа, который позволяет составить рейтинг компаний, осуществляющих грузоперевозки преимущественно на этой территории.

Критерии комплексной оценки компаний-грузоперевозчиков 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:

$$R = (D + L + P + S) / 4,$$

где

D – критерий потребительских предпочтений;

L – критерий комплексности логистических услуг;

P - критерий позиции компании на рынке;

S – критерий удовлетворенности клиентов.

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 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).

Таблица 1. - Критерии потребительских предпочтений в сфере грузоперевозок в Приволжском федеральном округе

№	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.

Таким образом, показатель D компании ООО «ОПК» 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 (таблица 3).

Таблица 2. - Пример оценочного листа предприятия транспортной отрасли по критерию потребительских предпочтений для компании ООО «ОПК»

Наименование компании		ООО «Объединенная производственная компания»				
№	Качество предоставляемых услуг	Вес показателя	Оценка			Среднее значение по показателю
	Наименование показателей		Клиентская	Экспертная	По данным компании	
1	Выдерживание сроков транспортировки	0,20	3	x	x	0,60
2	Тарифная политика	0,15	3	3	x	0,45
3	Своевременное предоставление документации	0,15	3	x	x	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	x	4	x	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 ж/д скоростями	0,03	3,5	5	5	0,14
	Сумма	3,68				

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 ООО «ОПК»

№	Название показателя	Вес показателя	Услуги, предоставляемые компанией	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
	Итого:	4,5		

Таким образом, показатель L компании ООО «ОПК» 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 ООО «ОПК»

	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
	Сумма	4,54				

Таким образом, показатель Р компании ООО «ОПК» 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. В таблице 5 показано, как каждый из опрошенных клиентов, пользующихся услугами компании ООО «ОПК» 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 ООО «ОПК» среднее значение по критерию составило 3,75 балла.

Затем по формуле высчитывается общий рейтинговый балл для каждой компании, отражающий уровень конкурентоспособности этих компаний. Для ООО «ОПК» расчет общего рейтингового балла выглядит следующим образом:

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

Таким образом, общая рейтинговая оценка компании ООО «ОПК» 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.

Таблица 5.- Пример расчета оценки по критерию удовлетворенность потребителей для компании ООО «ОПК»

Критерий оценки	Клиент	Клиент	Клиент
	1	2	3
Тарифная политика компании-перевозчика	5	4	5
Выдерживание сроков транспортировки	5	5	5
Известность компании на рынке	4	5	5
Репутация компании	5	4	4
Частота отправок	3	4	4
Наличие собственных складских площадей	1	1	1
Наличие собственных подъездных путей	3	3	3
Сколько лет компания-перевозчик находится на рынке	3	4	4
Широкий спектр предоставляемых основных и дополнительных услуг	5	4	4
Возможность отслеживания отправленных грузов	5	4	4
Своевременное предоставление документации	4	5	5
Квалификация персонала	4	5	5
Наличие акций, бонусов	5	4	4
Наличие удобного сайта у транспортной компании (калькулятор, личный кабинет, и т.д.)	5	4	4
Сроки рассмотрения претензии	5	4	5
Наличие собственного подвижного состава	1	1	1
Возможность отправки разными ж/д скоростями (ЦМГВ, ПЧБГ, крытые вагоны, контейнера и т.д.) (для ж/д перевозок)	1	1	1
Возможность доставки сборных грузов	4	4	3
Разнообразие направлений доставки товаров (широкая география)	5	4	4
Другое (укажите, что)			
Среднее значение по каждому клиенту	3,84	3,68	3,74
Итоговое среднее значение по критерию	3,75		