

Паулов Павел Александрович, научный руководитель, доцент,

Самарский государственный экономический университет

Россия, г. Самара

Гусарова Екатерина Андреевна, студентка 3 курса института права

Самарский государственный экономический университет

Россия, г. Самара

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЭКСПЕДИТОРА В СИСТЕМЕ ЗАКУПОК И ЗАКАЗОВ

Аннотация: Актуальность работы обусловлена существующей потребностью в развитии сферы транспортно-экспедиционной деятельности. В данном исследовании определены потенциальные направления и способы развития рынка транспортно-экспедиционных услуг, основанные на создании новой модели взаимоотношений с клиентами.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционная деятельность, экспедитор, перевозка, транспортно-экспедиционное предприятие.

Annotation: The relevance of the work is due to the existing need for the development of the field of transport and forwarding activities. This study identifies potential directions and ways to develop the market for freight forwarding services, based on the creation of a new model of customer relationships.

Keywords: freight forwarding activity, freight forwarder, transportation, freight forwarding company.

Транспортная отрасль в настоящее время представляет собой перспективное, стремительно развивающееся направление сферы услуг. В связи с высоким уровнем конкуренции и возрастающими требованиями грузоотправителей транспортно-экспедиционные предприятия вынуждены

осуществлять поиск новых инструментов и путей развития, применять новые методики по установлению прочных связей с клиентами.

Суть услуг логистического посредника заключается во всестороннем контроле транспортировки груза, управлении его перевозкой, таможенном оформлении и оказании полного информационного обеспечения грузоотправителя в течение всего процесса транспортно-экспедиционного обслуживания [7].

В обязанности экспедитора входит:

- проектирование перевозки (выбор транспорта или транспортной фирмы для приобретения услуги перевозки, выбор технологий перевозки и ее маршрута);
- организация перевозки (подготовка и заключение необходимых договоров, в том числе транспортных, страховых и др.);
- подготовка и сопровождение перевозки (осуществление погрузки и разгрузки, приема и сдачи груза, упаковка, маркировка);
- организация промежуточного хранения груза (выбор помещения склада, оформление необходимых документов, осуществление приема и сдачи груза) [1].

К основным требованиям клиентов транспортно-экспедиционных предприятий относятся: минимальная продолжительность времени доставки, обеспечение доставки точно в срок, указанный в договоре, предоставление послепродажных услуг, организация удобных условий приема и сдачи грузов, качественная система информирования, гибкость обслуживания и др. [5].

При использовании клиентоориентированного подхода транспортно-экспедиционные компании тщательно отслеживают изменения потребностей заказчиков и прикладывают значительные усилия для того, чтобы поднять качество оказываемых услуг. Стратегия ориентации на клиентов заключается в способности предприятия привлекать дополнительных заказчиков его услуг и получать дополнительную сумму прибыли за счет полного удовлетворения их потребностей.

Таким образом, преимущества вышеописанного подхода в управлении транспортно-экспедиционной деятельностью могут быть выражены следующими основными изменениями: повышением конкурентного преимущества компании, ростом удовлетворенности клиентов полученными услугами, повышением управляемости предприятия, снижением расходов.

К факторам, которые комплексно характеризуют деятельность транспортно-экспедиционных компаний относятся: вид оказываемой услуги, предоставление гарантии, скорость доставки, способ оплаты, размер комиссии экспедитора, каналы распределения, реклама, уровень компетентности персонала, имидж фирмы, техническое состояние транспортных средств и др.

Применение показателей, основанных на данных факторах, при осуществлении контроля за результатами, достигнутыми транспортно-экспедиционными предприятиями, и в процессе планирования их дальнейшего развития обеспечит возможность получения преимуществ от использования клиентоориентированного подхода, приведенных выше.

Комплекс основных показателей, характеризующих результаты транспортно-экспедиторской деятельности, должен быть многоуровневым. На операционном уровне следует использовать показатели, которые подлежат контролю и непосредственно оказывают влияние на параметры верхнего уровня, представляя в будущем возможность установить причины возникновения тех или иных проблем.

К наиболее распространенным проблемам в деятельности экспедитора относятся:

- нерациональные способы, установленные для оплаты услуг, которые приводят к образованию значительных по величине дебиторских задолженностей и размытию сроков их погашения;
- ограниченность или отсутствие мест для хранения грузов;
- недостаточный уровень координации внутри транспортно-экспедиторских предприятий между его отдельными подразделениями;

– ограниченность или отсутствие собственных транспортных средств, обуславливающее необходимость обращения к услугам сторонних организаций, что может привести к снижению качества транспортных услуг (вследствие уменьшения ответственности перевозчиков);

– нежелание экспедиторов работать со сложными перевозками, которые в ходе доставки с большой долей вероятности потребуют решения каких-либо проблем [2].

Принимая во внимание факторы, оказывающие воздействующие на рынок транспортно-экспедиционных услуг, и проблемы, возникающие на данном этапе его становления, можно выделить несколько ключевых направлений развития транспортно-экспедиционной деятельности на предприятии:

1) повышение конкурентоспособности с помощью внесения изменений в ценовую политику и обновления технических средств;

2) увеличение надежности перевозок посредством создания параметров для разных уровней управления;

3) рост эффективности хозяйственной деятельности на основе выявления степени влияния факторов на результативность транспортно-экспедиционной деятельности;

4) повышение уровня удовлетворенности клиентов, в том числе с помощью изменения элементов ценовой политики [3].

В целом для развития данных направлений необходимо осуществлять оценку факторов, оказывающих влияние на повышение эффективности и снижение затрат транспортно-экспедиционной деятельности, проводить план-фактный анализ показателей и прогнозировать контролируемые параметры и цены.

Для улучшения контролируемых показателей и обеспечения более высокого качества доставки предприятию следует организовать мониторинг качества доставки грузов, ввести обязательное страхование груза перевозчиком, что

впоследствии приведет к росту клиентской базы и повышению эффективности транспортно-экспедиционной деятельности компании в целом.

Для технического и технологического развития транспортно-экспедиционных предприятий может быть проведена модернизация парка транспортных средств, улучшена система закупки вспомогательных материалов [6]. Это приведет к уменьшению вероятности возникновения простоев по причине поломок, к увеличению уровня технической подготовленности парка, улучшит в целом качество предоставляемых услуг и обеспечит увеличение прибыли компаний [4].

Также может быть введена система скидок для основных клиентов (грузоотправителей), которые могут предоставляться постоянным клиентам или при заказе больших объемов перевозок. Перевозчикам, заключившим договор страхования груза, тоже могут предоставляться бонусы, это повысит качество оказываемых услуг, а в дальнейшем и приверженность клиентов данной компании, что, в свою очередь, обеспечит процесс развития транспортно-экспедиционной деятельности в целом.

Таким образом, регулярный контроль осуществляемых перевозок, своевременное выявление и устранение проблем в транспортно-экспедиционной деятельности, а также реализация вышеприведенных мероприятий позволят достичь предприятиям данной сферы высокой результативности и в полной мере обеспечить требования клиентов к транспортно-экспедиционному обслуживанию.

Библиографический список:

1. Абдюшева Д. Р. Методические подходы к системе управления транспортно-экспедиционным обслуживанием // Вестник ГУУ. 2018. №10.
2. Абдюшева, Д.Р. Проблемы транспортно-экспедиционного обслуживания в Российской Федерации / Д.Р. Абдюшева // Сборник научных трудов по материалам 21-й Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления - 2016». - 2016. - № 3. - с. 3-5.

3. Бородулина С.А., Логинова Н.А. Развитие транспортно-экспедиционной деятельности предприятий с позиции клиентоориентированного подхода // Вестник СибАДИ. 2014. №6 (40).

4. Бородулина С. А. Реинжиниринг бизнес-процессов автотранспортного предприятия как инструмент технологической и управленческой модернизации / Вестник ИНЖЭКОНа, №5 (40) серия Экономика. - СПб.:СПбГИЭУ, 2010.

5. Горин, В.С., Степанов А.А., Фадеева М.А. Что такое клиентоориентированная стратегия на рынке автотранспортных услуг, и для чего нужен портрет потенциального потребителя? / В.С. Горин, А.А. Степанов, М.А. Фадеева // Вестник университета. - 2007. - № 11. - с. 5-10.

6. Ревина С.Н. Управление закупками и заказами [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Н. Ревина, П.А. Паулов, Д.В. Борякин. - Самара: Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2019.

7. Степанов, А.А. Развитие рынка транспортно-экспедиционного обслуживания в России / А.А. Степанов // Вестник университета. - 2006. - № 15. - с. 142-147.