

УДК 656.073

ИССЛЕДОВАНИЯ ХАРАКТЕРИСТИК МАРКЕТИНГОВОЙ СРЕДЫ ТРАНСПОРТНОГО ОПЕРАТОРА НА РЫНКЕ ДОСТАВКИ СБОРНЫХ ГРУЗОВ

© С.М. Проць¹, А.Н. Водолазова², С.А. Яценко³Иркутский национальный исследовательский технический университет,
664074, Российская Федерация, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

Рассмотрены основные факторы, влияющие на работу транспортного оператора с точки зрения внешней окружающей среды. Приведены результаты исследования маркетинговой среды функционирования транспортной компании. Выявлены наиболее серьезные угрозы для ее деятельности на рынке транспортных услуг. Предложены практические, логистические и управленческие действия для руководства компании по каждому фактору микро- и макросреды.

Ключевые слова: транспортная компания, транспортный рынок, грузовые перевозки, маркетинговая среда, маркетинговый анализ

RESEARCH OF CHARACTERISTICS OF MARKETING ENVIRONMENT OF TRANSPORT OPERATOR IN THE MARKET OF ASSORTED CARGO DELIVERY

© Sofia M. Proths, Anastasia N. Vodolazova, Svetlana A. Yatsenko

Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk 664074, Russian Federation

The article discusses the main factors affecting the work of the transport operator in terms of the external environment. It presents the results of research of marketing environment of the transport company functioning. The article identifies the most serious threats to its activities in the market of transport services. The article Proposes practical, logistic and managerial actions for the management of the company for each factor of the micro and macro environment.

Keywords: transport company, transport market, freight transportation, marketing environment, marketing analysis

Для исследований в области маркетинговой среды компаний, работающих на рынке транспортных услуг, в первую очередь следует рассмотреть макросреду, которая представляет собой факторы демографического, экономического, природного, технического, политического и культурного характера. Необходимо установить, какие из этих внешних факторов оказывают значительное влияние на работу транспортной организации. Только после изучения этих факторов можно обнаружить вероятные источники угроз и раскрыть потенциал компании. Далее выявляются основные факторы микросреды, наибольшим образом затрагивающие деятельность транспортной компании в обслуживании потребителей. К ней относят непосредственно саму фирму, ее поставщиков, маркетинговых посредников, клиентов, конкурентов и контактные аудитории [1–4].

Исследование проводилось на примере компании «ЖелДорЭкспедиция», являющейся крупнейшим транспортным оператором на рынке доставки сборных грузов по России и по всему миру, а также осуществляющей экспресс-доставку. Региональная сеть компании в настоящий момент представлена в 236 городах Российской Федерации, Республике Казахстан, Китае и ЕС [5]. Все филиалы обладают современной инфраструктурой и имеют хорошую транспортную доступность. В г. Иркутске данная компания имеет филиал «ЖелДорЭкспедиция-И». Изучаемый транспортный оператор во всех своих филиалах осуществляет регулярные железнодорожные и автомобильные междугородние перевозки грузов по территории России, выполняет доставку грузов в крупные города федерального и местного значения. Таким образом, клиентурный рынок данной компании представлен достаточно широко.

Сама компания основана в 1995 г. и на данный момент активно развивается. Главный офис находится в г. Москве. Московский офис приносит во все свои филиалы инновации и ноу-хау, а также

¹ Проць Софья Михайловна, студентка группы УТСб-15 кафедры автомобильного транспорта Института авиационного машиностроения и транспорта, тел.: 8 (3952) 405135, e-mail: sophia.proths@tl-istu.com

Sofia M. Proths, a student of Automobile Transport Department of Aviation Engineering and Transport Institute, tel.: 8 (3952) 405135, e-mail: sophia.proths@tl-istu.com

² Водолазова Анастасия Николаевна, студентка группы УТСб-15 кафедры автомобильного транспорта Института авиационного машиностроения и транспорта, тел.: 8 (3952) 405135, e-mail: anastasia.vodolazova@tl-istu.com

Anastasia N. Vodolazova, a student of Automobile Transport Department of Aviation Engineering and Transport Institute, tel.: 8 (3952) 405135, e-mail: anastasia.vodolazova@tl-istu.com

³ Яценко Светлана Анатольевна, кандидат технических наук, доцент кафедры автомобильного транспорта Института авиационного машиностроения и транспорта, тел.: 8 (3952) 405135, e-mail: sv_lana2005@mail.ru

Svetlana A. Yatsenko, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of Automobile Transport Department of Aviation Engineering and Transport Institute, tel.: 8 (3952) 405135, e-mail: sv_lana2005@mail.ru

совершенствует программу «Транснет», разработанную Институтом системного анализа РАН, г. Москва [6]. Компания заявляет, что главной ее миссией является предоставление качественного и надежного сервиса доставки грузов по России и по всему миру с соблюдением оптимального соотношения цены и качества услуги [5].

ООО «ЖелДорЭкспедиция» во всех филиалах сталкивается с общими проблемами, такими как: большая конкуренция на рынке транспортных услуг; зависимость от развитости и удаленности транспортной сети; влияние на функционирование компании общей экономической ситуации; зависимости от стоимости топливных, смазочных материалов, подвижного состава и запчастей для него. Все эти проблемы решаются комплексно: путем непрерывного мониторинга рынка, создания гибкой финансовой политики, расширения списка предлагаемых услуг и индивидуального подхода к клиентам.

Филиал г. Иркутска «ЖелДорЭкспедиция-И» в своем распоряжении имеет шесть железнодорожных вагонов и одиннадцать автомобилей различной грузоподъемности. Весь подвижной состав транспортного оператора выкрашен в фирменные цвета (белый и красный) с нанесением логотипа перевозчика. Железнодорожный подвижной состав представляет собой четырехосные цельнометаллические вагоны грузоподъемностью около 65 тонн и длиной 13 метров. Автомобильный парк представляет собой грузовые автомобили различной грузоподъемности. В частности, большой грузоподъемности для междугородних перевозок, средней и малой – для перевозок груза по городу [5].

Анализ транспортного оператора ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» на предмет предоставляемых услуг приведен в табл. 1.

Таблица 1

**Анализ услуг, предоставляемых
транспортной компанией ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» г. Иркутска**

Вид услуги	Наименование услуги
Перевозочные услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Междугородняя перевозка грузов автомобильным транспортом. 2. Междугородняя перевозка грузов железнодорожным транспортом. 3. Автодоставка по городу (услуга «забор/доставка» грузов непосредственно со склада или на склад клиента)
Экспедирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Экспедирование грузов в городе Иркутске. 2. Экспедирование грузов по Иркутской области до 200 км
Технологические услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка груза к транспортировке (в соответствии с принятой ценовой политикой в каждом филиале весь комплекс работ по приемке и подготовке грузов к отправке производится силами сотрудников организации без дополнительной платы за эту услугу). 2. Погрузо-разгрузочные работы (услуги грузчиков и грузоподъемные работы включены в стоимость перевозки). 3. Услуга по хранению груза (на всех терминалах осуществляется бесплатное хранение прибывших грузов в течение первых двух суток, день прибытия и день забора груза считаются за одни сутки). 4. Выбор подходящего транспортного средства для перевозки груза. 5. Определение надежной технологии крепления и схемы расположения товаров. 6. Разработка оптимального маршрута грузоперевозки. 7. Оформление необходимой сопроводительной документации на груз
Информационные и иные услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оперативный расчет тарифов. 2. Предоставление услуги «объявленная ценность груза». 3. Отслеживание местоположения транспортного средства и груза. 4. Контроль исполнения поручения клиента. 5. Предоставление полного пакета бухгалтерских документов. 6. Предоставление дубликатов и копий документов. 7. Уведомление клиентов о доставке грузов в пункты назначения. 8. Онлайн-калькулятор стоимости доставки. 9. Информирование клиентов об изменении направления движения, возврата, приостановки услуги. 10. Оформление различных актов и составление соответствующих разрешений для перевозки крупногабаритных и негабаритных грузов. 11. Организация охраны и сопровождение особо ценных грузов. 12. Оперативное решение вопросов при утере или порче застрахованного груза

Транспорт

Исходя из приведенного в табл. 1 анализа услуг перевозчика представим позиции макросреды, влияющие на деятельность транспортной компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И», и обозначим их ранги важности (табл. 2).

Таблица 2

Исследуемые факторы макросреды функционирования бизнеса транспортной компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» г. Иркутска

Макрофакторы	Влияние на бизнес	
	Балы	Ранг фактора
1. Политико-правовые факторы		
0,2		
Правовая база, регулирующая деятельность	4	0,8 (наибольший фактор)
Действующее антимонопольное законодательство	1	0,2
Транспортный устав	3	0,6
Государственная экономическая политика	2	0,4
Политическая ситуация в стране	3	0,6
Итого		2,6
2. Экономические факторы		
0,3		
Безработица	1	0,3
Спрос и предложения на рынке	4	1,2 (наибольший фактор)
Повышение таможенных пошлин	3	0,9
Система налогообложения и кредитования	2	0,6
Состояние финансовой системы	2	0,6
Итого		3,6
3. Технологические факторы		
0,2		
Износ оборудования	2	0,4
Ужесточение государственного контроля	3	0,6 (наибольший фактор)
Научно-технический прогресс	2	0,4
Износ подвижного состава	3	0,6 (наибольший фактор)
Инновационный потенциал фирмы	2	0,4
Итого		2,4
4. Демографические факторы		
0,1		
Старение ведущих специалистов	3	0,3
Динамика рождаемости и смертности	2	0,2
Возрастная структура на предприятии	4	0,4 (наибольший фактор)
Плотность населения	2	0,2
Территориальное размещение	3	0,3
Итого		1,4
5. Природные факторы		
0,1		
Удорожание стоимости энергоресурсов	3	0,3
Климатические сезонные условия работы	2	0,2
Состояние окружающей среды	1	0,1
Регулирование государством в экологической среде	4	0,4 (наибольший фактор)
Наличие и перспективы использования источников сырья	3	0,3
Итого		1,3
6. Социально-культурные факторы		
0,1		
Нравственные отношения в коллективе	3	0,3 (наибольший фактор)
Отношение людей к самим себе и к другим людям	2	0,2
Отношение людей к организациям	2	0,2
Традиции	1	0,1
Степень приверженности общественного сознания влиянию внешних факторов	2	0,2
Итого		1,0

Оценка степени влияния факторов внешней среды на работу транспортной компании произведена по шкале: 1б – нет влияния; 2б – влияние слабое; 3б – влияние умеренное; 4б – влияние сильное. Баллы по каждой позиции факторов в группе умножим на их ранги значимости. По итоговым оценкам в каждой позиции определим фактор, оказывающий максимальное влияние на предприятие [1].

Анализ факторов макросреды функционирования бизнеса транспортной компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» позволяет сделать следующие выводы.

Среди политико-правовых внешних факторов наибольшее влияние на организацию оказывает правовая база, которая регулирует хозяйственную деятельность предприятия: транспортное законодательство включает в себя более 60 нормативных документов, включая общие документы для всех видов деятельности, а также требования по обеспечению безопасности и организации дорожного движения, перевозкам грузов, страхованию, ведению путевых листов, оснащению тахографами и другие.

Среди экономических факторов макросреды наивысший балл имеет спрос и предложения на рынке.

Наибольшими макрофакторами технологического характера является ужесточение государственного контроля над качеством и безопасностью технологических процессов предприятий: без соблюдения предприятием установленных государством нормативов его деятельность будет признана незаконной [7, 8]. Крайне важен и такой технологический фактор, как износ подвижного состава в процессе деятельности, так как состояние подвижного состава оказывает прямое влияние на спрос.

В природных макрофакторах лидирует регулирование государством экологической ситуации и влияние на нее вредных выбросов от подвижного состава.

Среди социально-культурных факторов наибольшим можно назвать отток молодых специалистов, что порождает проблему «старения персонала», который с трудом осваивают новые технологии. Также нужно отметить сравнительно низкую заработную плату в отрасли, недостаток высококвалифицированных специалистов, частую смену сотрудников, из-за которой нет возможности поддерживать постоянство кадров.

Факторы микросреды, оказывающие влияние на функционирование компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И», представлены в табл. 3.

Таблица 3

**Анализ факторов микросреды функционирования бизнеса
транспортной компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» г. Иркутска**

Фактор	Пример характеристики
Транспортная компания ООО «ЖелДорЭкспедиция-И»	Руководство. Бухгалтерия. Отдел автоэкспедирования. Отдел по организации железнодорожных перевозок. Отдел по работе с клиентами. Склад. Отдел автоматизации связи
Поставщики	Поставщики подвижного состава – официальные дилеры в г. Иркутске марок IVECO, Volvo, MAN, Isuzu, ГАЗ. Поставщики топливных и смазочных материалов – ПАО «Роснефть», ООО «ИСТ Трейд», официальный дилер – компания «Тимбермаш Байкал». Поставщики персонала – ИРНТУ, БГУ, ИГУ, ИЭК, ИТАС, ИКА-ТидС. Поставщики капитала – ОАО «Сбербанк», ПАО «Банк ВТБ», АО «Газпромбанк»
Основные конкуренты	ООО «Деловые линии», ООО «ПЭК», ООО «СКА», ООО «Оккам», ООО «Байкал сервис», ООО «GTD», ООО «ВЛ Лоджистик»
Посредники	Рекламные агентства – ООО «Паутина», ООО «Медиастандарт». Фирмы маркетинговых исследований – ООО «РК-Косалтинг». Банки – ОАО «Сбербанк», ПАО «Банк ВТБ», АО «Газпромбанк», АО «Альфа Банк». Страховые компании – АО «СОГАЗ», АО «АльфаСтрахование»
Клиентура	Клиентами ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» являются частные лица, то есть люди, которым требуется транспортировка личных вещей, а также коммерческие организации, которые занимаются регулярными перевозками товаров и оборудования. Также клиентами являются индивидуальные предприниматели и крупные компании
Контактные аудитории	Министерство транспорта РФ, Администрация города Иркутска, Иркутское областное отделение Российской транспортной инспекции, ГИБДД по Иркутской области, ФНС России по Иркутской области. Радиостанции – МСМ, Авторадио, Радио Мир. Информация о компании на подвижном составе

На основе анализа макросреды и субъектов микросреды компании «ЖелДорЭкспедиция-И» можно изучить возможные проблемы и предложить следующие пути их решения и рекомендации (табл. 4).

Результаты исследования маркетинговой среды
транспортной компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» г. Иркутска

Фактор	Возможная проблема	Возможные логистические и управленческие действия
Микросреда		
1. Фирма Отдел по работе с клиентами	Большие очереди на погрузку и получение груза	1. Увеличение штата работников 2. Автоматизация выполняемой работы
2. Поставщики Поставщики топливных и смазочных материалов для компании	Нет договора на поставку топливных и смазочных материалов по оптовым ценам	1. Анализ рынка топливных и смазочных материалов. 2. Заключение договора на оптовую поставку
3. Конкуренты ООО «Деловые линии»	Уход клиентов к конкуренту	1. Пересмотр тарифной политики 2. Разработка системы скидок 3. Расширение списка услуг 4. Анализ эффективности рекламной кампании
4. Посредники Рекламные агентства	Повышение цены на рекламу	1. Анализ предложений других рекламных агентств с целью поиска наиболее выгодных предложений 2. Перезаключение договора с рекламным агентством
5. Клиентура Крупные клиенты компании	Сокращение объемов перевозки и прекращение сотрудничества с ООО «ЖелДорЭкспедиция-И»	Разработка специальных условий и скидок для крупных и постоянных клиентов
6. Контактные аудитории Реклама на радиостанциях	Повышение цены на рекламу при низкой эффективности	1. Проведение маркетингового исследования по теме «Медиа-предпочтения клиентов» 2. Выявление наиболее эффективного способа рекламного обращения
Макросреда		
1. Природные факторы Регулирование государством в экологической среде	Несоблюдение нормативных транспортных постановлений	1. Разработка технической программы перехода всего подвижного состава на требуемые нормативы 2. Покупка нового подвижного состава, удовлетворяющего требованиям
2. Социально-культурные факторы Нравственные отношения в коллективе	Недопонимания в коллективе и нежелание работать в команде	Проведение корпоративных встреч и тренингов для поддержания корпоративного духа и повышения сплоченности коллектива
3. Демографические факторы Отношение людей к организации	Появление негативного настроения в сторону компании у населения	Выявление причины негативного отношения, принятие мер по его урегулированию
4. Технологические факторы Износ подвижного состава	Старение и износ подвижного состава, потребность в покупке нового парка	1. Анализ предложений дилеров и официальных поставщиков на наличие наиболее выгодных условий приобретения подвижного состава и запчастей для ремонта 2. Организация продажи и ремонта старого подвижного состава

Транспорт

5. Экономические факторы Спрос и предложения на рынке	Снижение спроса у потенциальных клиентов на услуги компании	Проведение маркетинговых исследований по теме «Основные преимущества и недостатки конкурентов»
6. Политико-правовые факторы Правовая база, регулирующая хозяйственную деятельность	Ужесточение контроля со стороны государства за соблюдением всех нормативов в деятельности предприятия	Рассмотрение ставки юриста на постоянную работу

На основании анализа маркетинговой среды компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И» были выделены проблемы в макро- и микросреде, предложены возможные логистические и управленческие действия по их устранению.

В частности, для решения существующих вопросов по микросреде функционирования компании предложено:

- для фактора «фирма» – увеличение штата работников отдела по работе с клиентами для сокращения времени обслуживания клиентов и исключения очередей;
- для фактора «поставщики» – проведение анализа рынка топливных и смазочных материалов с целью поиска наиболее выгодных условий с дальнейшим заключением договора на оптовую поставку, что значительно снизит затраты;
- для фактора «конкуренты» – анализ и корректировка тарифной политики с целью повышения конкурентоспособности на рынке;
- для фактора «посредники» – анализ рекламных агентств, предлагающих наиболее выгодные условия;
- для фактора «клиенты» – разработка специальных условий и системы скидок для повышения привлекательности компании на рынке транспортных услуг;
- для фактора «контактные аудитории» – меры по изменению рекламной политики с целью охвата большего круга потенциальных клиентов.

Для разрешения возникших проблем на макроуровне предлагаются следующие мероприятия:

- разработка технической программы перехода всего подвижного состава на требуемые законодательством нормативы или покупка нового подвижного состава, удовлетворяющего требованиям;
- проведение мероприятий для улаживания отношений в коллективе;
- анализ предложений дилеров и официальных поставщиков на наличие наиболее выгодных условий приобретения подвижного состава и запчастей для ремонта;
- организация продажи старого подвижного состава;
- проведение маркетинговых исследований по теме «Основные преимущества и недостатки конкурентов»;
- рассмотрение возможности привлечения штатного юриста.

Таким образом, анализ маркетинговой среды позволил выявить слабые стороны и проблемы компании ООО «ЖелДорЭкспедиция-И». Кроме того, исследования позволили разработать логистические и управленческие действия для урегулирования конфликтных ситуаций и тем самым повысить эффективность предприятия на рынке транспортных услуг.

Анализ маркетинговой среды важен и обязателен как для транспортного предприятия, так и для любого другого бизнеса. Он позволяет по мере изменения условий на рынке подстраиваться под изменения, вносить коррективы в деятельность, оставаться конкурентоспособным и успешно функционирующим предприятием. Данный анализ дает компании возможность выстоять в постоянно меняющихся ситуациях на рынке и быть готовой к любым кризисным ситуациям.

Библиографический список

1. Яценко С.А. Методология исследования маркетинговой среды функционирования транспортной компании // Вестник Иркутского государственного технического университета. 2015. № 5 (100). С. 135–140.
2. Голубков Е.П. Маркетинг для профессионалов: практический курс: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2014. 473 с.
3. Яценко С.А., Колганов С.В. Транспортно-экономический анализ региона. Экономика транспортной отрасли: учеб. пособие для вузов. Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2005. 110 с.
4. Тарханова Н.В., Яценко С.А., Колганов С.В. Анализ хозяйственной деятельности автотранспортных предприятий: учеб. пособие. Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2011. 104 с.
5. ЖелДорЭкспедиция: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jde.ru> (25.10.2018).
6. Transnet Group: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://office.transnet-pg.com/site/register> (25.10.2018).

7. Прокофьева О.С. Разработка методики оптимизации развозочных маршрутов: дис. ... канд. техн. наук: 05.22.10. Иркутск, 2004. 167 с.

8. Яценко С.А. Качество логистики с позиции обслуживания клиентуры в транспортно-логистических компаниях // Известия ВолгГТУ. 2014. Т. 9. № 19 (146). С. 88-91. // Известия ВолгГТУ. 2014. Т. 9. № 19 (146). С. 88–91.