

3 **Моисеев, В. И.** Философия и методология науки : учеб. пособие для вузов / В. И. Моисеев. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 560 с.

4 **Шелег, М. В.** Таможенная инфраструктура: взгляд в будущее / М. В. Шелег // Таможенный вестник. – 2016. – № 3. – С. 14–15.

5 **Курочкин, Д. В.** III ежегодное исследование современной логистической инфраструктуры (по итогам 2015 г.) [Электронный ресурс] / Д. В. Курочкин // Техновизаинт랄огистик. – Режим доступа : <http://www.tehnoviza.by>. – Дата доступа : 2.02.2017.

6 Развитие транзитного потенциала Республики Беларусь в условиях формирования ее транспортно-логистической системы [Электронный ресурс] / БЕЛИСА. – Режим доступа : <http://belisa.org.by>. – Дата доступа : 25.01.2017.

Y. KOTLYAROVA

Y. EFREMOV

Belarusian State University of Transport

THE INCREASE OF CUSTOMS INFRASTRUCTURE EFFICIENCY AS A FACTOR IN THE DEVELOPMENT OF TRANSIT POTENTIAL OF THE REPUBLIC OF BELARUS

The article deals with the conceptual approaches of assessing the effectiveness of customs infrastructure and proposes measures for increasing the transit potential of the Republic of Belarus.

Получено 03.02.2017

**ISSN 2225-6741. Рынок транспортных услуг
(проблемы повышения эффективности).
Вып. 10. Гомель, 2017**

УДК 656.225:656.062

О. В. ЛИПАТОВА, канд. экон. наук, доцент

С. А. МАСЛЮКОВА

Ю. А. ШИНКОРЕНКО

Белорусский государственный университет транспорта

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТРАНСПОРТА

Рассматриваются проблемы оценки качества логистического обслуживания грузоперевозок на предприятиях транспорта и системы показателей их оценивающие. Предложена методика расчета комплексного показателя оценки качества и конкурентоспособности логистического обслуживания транспортных предприятий.

В условиях экономической нестабильности процесс снижения затрат и повышения эффективности управления становится основной задачей любого предприятия. Экономические процессы, протекающие в организациях, занимающихся логистическим обслуживанием, требуют больших затрат материальных, трудовых, информационных ресурсов.

В последние годы перед транспортным комплексом Беларуси ставится цель выйти на новый уровень логистического обслуживания по качеству и ценам, который бы выдерживал конкуренцию и позволял привлечь больше грузов. Повышение качества логистического обслуживания является обязательным условием привлечения большего числа клиентов с целью реализации дополнительных объемов перевозок и, следовательно, увеличения доходов. Всё это осуществимо лишь при четко организованной системе управления качеством на предприятиях транспорта, направленной на интересы потребителей, охватывающей все подразделения предприятий и приемлемой для всего персонала.

Современная отечественная и мировая практика свидетельствуют о возрастающей роли логистического обслуживания. Особенно это важно для увеличения конкурентоспособности субъектов хозяйствования в борьбе за рынки сбыта, повышения объемов продаж товаров, постоянства клиентуры и пр. Это естественно, так как противостояние на рынке конкурирующих фирм определяется уровнем, комплексом, системой сопровождающих или подкрепляющих товар воздействий.

Любой производитель, как правило, предоставляет клиентам хотя бы минимальный набор услуг (информационных, финансовых, связанных с перемещением товаров). Этот набор услуг и является их товаром. Согласно последним тенденциям на рынке в современной логистике предлагается рассматривать комплексное понятие товар-услуга, которое может иметь множество вариантов от преобладания материальной составляющей (продукта) до преобладания нематериальной составляющей (услуги).

Рынок чутко реагирует на качество обслуживания, которое существенно влияет на конкурентоспособность фирм, поэтому следует учитывать важные закономерности между спросом на товар и сервисом: хорошее обслуживание расширяет спрос на товар, причем именно в той фирме, которая предоставляет это обслуживание.

Различают два основных способа развития бизнеса: привлечение новых клиентов и удержание уже имеющихся. В условиях высокой конкуренции привлекать новых клиентов становится труднее. Маркетинговые исследования показывают, что каждый «удержанный» клиент обходится дешевле, чем привлечение нового. Сохранение постоянных клиентов возможно лишь в том случае, если уровень их обслуживания постоянно повышается.

Ключевыми понятиями, конкретизирующими цели участников транспортного процесса, являются эффективность, качество и надежность. Эти

понятия часто употребляются самостоятельно. Однако между ними существует однозначная связь: качество является компонентом системы оценки эффективности, а надежность – компонентом системы оценки качества.

Оценка эффективности всегда субъективна и зависит от того, в чьих интересах и с точки зрения какого участника доставки она производится. Оценка качества всегда дается с точки зрения потребителя транспортных услуг. Надежность – объективная характеристика, оцениваемая вероятностью безотказной работы.

Субъективность категории эффективности обосновывается тем, что каждый из участников доставки имеет свои собственные цели. Среди них одной из наиболее важных является цель обеспечения собственной устойчивости в конкурентной экономической среде.

Оценка эффективности доставки товара может быть оценена для потребителя транспортной услуги следующими показателями:

- объем реализации доставленного товара в денежном выражении и в натуральном измерении;
- затраты на доставку, включая ущерб от потерь товара при перевозке;
- доля затрат на доставку товара в объеме продаж.

Для перевозчика эффективность его работы может быть оценена другими показателями:

- величиной дохода, выручка от оказания транспортных услуг;
- затратами на оказание транспортных услуг, включая санкции за недопоставку или повреждение товара, просрочку в доставке и другие случаи невыполнения перевозчиком своих обязательств;
- финансовыми результатами от оказания транспортных услуг;
- прибылью на рубль затрат (рентабельность перевозок).

При этом неотъемлемым компонентом системы оценки эффективности доставки является не только определение степени ее экономичности, но и оценка качества транспортной услуги.

Потребитель при выборе поставщика принимает во внимание возможности последнего в области логистического сервиса, т. е. чем более конкурентоспособен поставщик, тем больше у него шансов, что клиент выберет именно его. Поскольку покупателя транспортных услуг интересует качество конечной услуги, необходимо развивать, совершенствовать и стандартизировать систему показателей качества транспортного обслуживания грузопользователей и систему оценки эффективности их повышения.

Всё это осуществимо лишь при четко организованной системе управления качеством на предприятиях транспорта, направленной на интересы потребителей, охватывающей все подразделения предприятий и приемлемой для всего персонала. В отличие от большинства отраслей экономики, взаимосвязанных лишь с непосредственными поставщиками и потребителями

своей продукции, транспорт в процессе перевозки взаимодействует практически со всеми отраслями материального производства и, соответственно, влияет на их деятельность. Масштабы перевозочной деятельности транспорта делают такое влияние весьма значительным. Соответственно от уровня качества транспортного обслуживания грузовладельцев зависит, будет это влияние положительным или отрицательным.

Под *качеством* понимают совокупность свойств продукции/услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Под *качеством транспортного обслуживания* понимают количественную характеристику одного или нескольких потребительских свойств транспортной услуги, составляющих ее качество в соответствии с установленными требованиями и нормами [2].

Проведенные маркетинговые обследования на железнодорожном транспорте показали, что вопреки установившемуся мнению многие грузовладельцы на первое место по значению ставят не уровень тарифов, а качество обслуживания, т. е. сроки и скорость доставки грузов, их сохранность, безопасность, комплексность и другие показатели. Сегодня для повышения своей конкурентоспособности транспортные предприятия должны постоянно ориентироваться на запросы рынка, максимально используя при этом энергетические и экономические преимущества; приспосабливаться к непрерывно обновляющимся требованиям к перевозкам промышленных и сельскохозяйственных товаров; постоянно повышать показатели качества технических средств, эксплуатационной работы и транспортного обслуживания [1].

Управление качеством транспортного обслуживания представляет собой целенаправленное воздействие на качество обслуживания грузопотоков для достижения требуемого уровня. При этом качество транспортного обслуживания как категория может быть представлено как совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок, обуславливающих соответствие их нормативным требованиям, а также системой показателей, совокупность которых позволит через призму технических параметров дать экономическую оценку качества и конкурентоспособности (рисунок 1):

1) показатели качества технических средств – характеризуют способность выполнять заданный объем работ при сохранении технических параметров;

2) показатели качества эксплуатационной работы – характеризуют качество использования технических средств железнодорожного транспорта и опосредованно отражают интересы грузовладельцев (например, при снижении себестоимости из-за роста качества эксплуатационной работы транспорт может предоставить клиентам большой размер скидки и т. д.);

3) показатели, которые напрямую отражают заинтересованность клиентов в их выполнении и повышении, т. е. показатели качества транспортного обслуживания.



Рисунок 1 – Показатели производственного и потребительского качества

Учитывая, что в настоящее время на многих транспортных предприятиях наблюдается недостаточный уровень обслуживания грузов на всех его этапах от погрузки до выгрузки, т. е. не соблюдается выполнение принципа «качество, эффективность, надежность», следствием чего становятся невысокие показатели транспортного обслуживания (сохранность перевозок, уровень соблюдения сроков доставки грузов, удовлетворение спроса на транспортные услуги), целесообразно особое внимание уделить динамике представленных показателей и оценке их совокупного влияния на эффективность хозяйствования транспортных компаний.

Эффективность деятельности транспортных организаций характеризуется во многом качеством и ценой обслуживания. Качество обслуживания – ком-

плексный показатель, исчисляемый по совокупности критериев, состав которых может варьироваться от одной системы к другой. Поэтому для экономической оценки качества и конкурентоспособности логистического обслуживания следует определить комплексный показатель, характеризующий и уровень качества, и уровень сервисного обслуживания, и, соответственно, уровень конкурентоспособности компании. Последовательность расчета при этом можно представить в определенной последовательности действий.

1 Выбор факторов для оценки уровня качества и конкурентоспособности. Следует помнить, что отбираться должны только те факторы, которые реально влияют на качество и, соответственно, на конкурентоспособность компании в конкретных рыночных условиях (объем выполняемых транспортно-экспедиционных услуг в сумме дохода от реализации); своевременность выполнения транспортно-экспедиционных услуг; сохранность грузов при перевозке, переработке и хранении; полнота предоставляемых транспортно-экспедиционных услуг; уровень тарифов на транспортно-экспедиционные услуги и т. п.).

2 Расчет величины каждого основного фактора оценки. Величина каждого показателя рассчитывается за определенный период деятельности компании (месяц, квартал, полугодие, год).

3 Присвоение каждому фактору, в зависимости от его величины, определенного коэффициента k_1 , характеризующего уровень качества и конкурентоспособности отдельного фактора. Данный коэффициент по внешнему фактору «соотношение спроса и предложения» можно рассчитать по формуле:

$$k_1 = Q_{\text{вып}} / Q_{\text{возм}},$$

где $Q_{\text{вып}}$ – выполненный объем услуг за соответствующий период времени (например, объем перевозок грузов, т, или грузооборот, т·км); $Q_{\text{возм}}$ – возможный объем услуг за определенный период времени, рассчитанный с учетом возможностей компании и местных условий (например, возможный объем перевозок, т, или возможная транспортная работа, т·км, рассчитанные с учетом провозных возможностей компании, среднего расстояния перевозок, структуры парка и т. п.).

Полученные значения показателей сравниваются с нормативными, представленными в таблице 1.

Если $k_1 < 0,8$, резервы транспортной компании по удовлетворению спроса на перевозки и услуги значительны, если $k_1 > 1$ – собственные ресурсы компании недостаточны для удовлетворения заявленного спроса. Показатели спроса и предложения на транспортно-экспедиционные и другие услуги могут быть выражены в возможной и достигнутой величине доходов от их реализации.

Таблица 1 – Показатели качества и конкурентоспособности в зависимости от соотношения спроса и предложения на перевозки и услуги

Показатель	Уровень конкурентоспособности					низкий
	высокий		средний			
Соотношение спроса и предложения	0,8 и менее	0,81...0,85	0,86...0,9	0,91...0,95	0,96...1	Более 1
Коэффициент K_1	0,9	0,95	0,9	0,85	0,8	0,5

4 Расчет итогового интегрального показателя ($k_{инт}$). Данный показатель определяется как средневзвешенная величина полученных факторных коэффициентов:

$$k_{инт} = (k_1 + k_2 + k_3 + \dots + k_n) / n,$$

где n – количество показателей конкурентоспособности.

Оценка уровня качества и конкурентоспособности по значению интегрального показателя:

при $k_{инт} = 0,7...1$ – высокий уровень;

$k_{инт} = 0,5...0,69$ – средний уровень;

$k_{инт} < 0,5$ – низкий уровень [3].

Следует сказать, что полная и достоверная классификация элементов экономической эффективности качества логистического обслуживания еще не разработана. Состав и структура элементов в каждом конкретном случае зависит от состава оказываемых услуг.

Таким образом, проблема экономической оценки качества логистического обслуживания грузоперевозок на предприятиях транспорта является малоизученной и требующей особого и системного подхода, учитывающего особенности работы каждой транспортной компании. Достичь успеха в транспортном обслуживании клиентов можно, лишь предоставляя услуги высокого качества, и для того чтобы лидировать на рынке транспортно-логистических услуг, нужно сделать принцип заботы о клиенте основным для компании. Необходимыми условиями для этого являются разработка и внедрение стандартов и процедур, направленных на совершенствование работы, осознание персоналом важности клиентоориентированного подхода.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 **Галабурда, В. Г.** Концепция управления качеством транспортного обслуживания. / В. Г. Галабурда // Наука и техника транспорта. – М. : МИИТ, 2003. – № 2. – С. 49–60.
- 2 **Ефимова, Г. Н.** Специфика и проблемы сервиса на железных дорогах / Г. Н. Ефимова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 1.
- 3 **Сханова, С. Э.** Транспортно-экспедиционное обслуживание : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / С. Э. Сханова, О. В. Попова, А. Э. Горев. – М. : Академия, 2005. – 432 с.

O. LIPATOVA, PhD, Associate Professor
S. MASLYUKOVA
Y. SHINKORENKO
Belarusian State University of Transport

THE MODERN PROBLEMS OF ECONOMIC ESTIMATION OF QUALITY OF LOGISTICAL SERVICE, FREIGHT TRANSPORTATION

Examines the problems of assessing the quality of logistics services of cargo transportation in transport systems and evaluating their indicators. The methods of calculating the integrated indicator of an estimation of quality and competitiveness of logistics services and transport enterprises.

Получено 12.02.2017

**ISSN 2225-6741. Рынок транспортных услуг
(проблемы повышения эффективности).
Вып. 10. Гомель, 2017**

УДК 339.5

O. B. МОРОЗОВА, канд. экон. наук, доцент
Л. В. СИДОРЕНКО
Белорусский государственный университет транспорта

ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ТАМОЖЕННЫХ ПРОЦЕДУР ПЕРЕРАБОТКИ ТОВАРОВ

Рассмотрены теоретические аспекты применения таможенных процедур переработки товаров, проанализированы особенности в соответствии с действующим таможенным законодательством и проектом Таможенного кодекса Евразийского экономического союза, сделаны выводы об эффективности их применения для Республики Беларусь.

В условиях модернизации белорусской экономики, создания благоприятных условий для развития и использования ее транзитного потенциала эффективное применение таможенных процедур переработки товаров является действенным инструментом оптимизации затрат, связанных с перемещением товаров через таможенную границу и их последующим вовлечением в экономический оборот в интересах участников внешнеэкономической деятельности. Они устанавливаются в целях активизации и поощрения международной торговли, привлечения инвестиционных ресурсов и играют важную роль в обеспечении решения социально-экономических задач национальной экономики.