

Совершенствование услуг транспортно-логистического центра

А. С. Кодолитч, Т. А. Бородич

Рассмотрены основные направления совершенствования комплекса услуг, оказываемых транспортно-логистическим центром с целью повышения качества логистического сервиса.

Ключевые слова: логистические услуги; транспортно-логистический центр; качество услуг; диаграмма Ганта.

Improving the services of the transport and logistics center

A. S. Kodolich, T. A. Borodich

The article considers the main directions for improving the complex of services provided by the transport and logistics center in order to improve the quality of logistics services.

Keywords: logistics services; transport and logistics center; quality of services; Gantt chart.

Каждое предприятие, стремящееся повысить свою конкурентоспособность, разрабатывает мероприятия по повышению уровня качества логистического сервиса.

Оценка качества логистического сервиса Могилевского филиала РУП «Белтаможсервис» с помощью экспертного метода отражена на рис. 1.

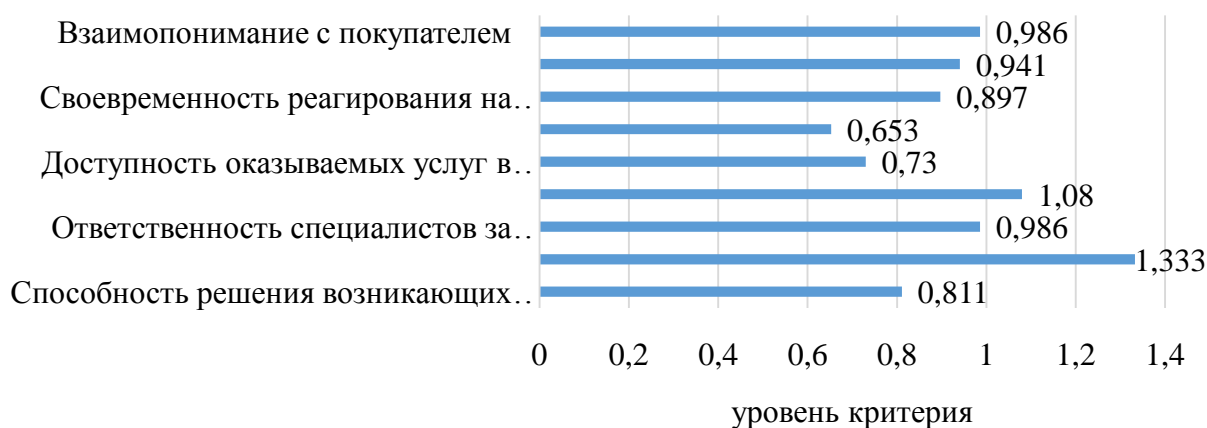


Рис. 1. Оценка качества логистического сервиса Могилевского филиала РУП «Белтаможсервис»

Произведение коэффициентов весомости и средней экспертной оценки соответствующего критерия позволяет определить уровень элемента [3]. Расчет интегральной оценки качества услуг производится путем суммирования всех уровней критериев.

Общий интегральный показатель качества логистического сервиса Могилевского филиала РУП «Белтаможсервис» равен 8,42. Это свидетельствует о том, что услуги оказываются достаточно качественно, однако есть и определенные недостатки, для устранения которых необходимо разрабатывать мероприятия.

Результаты оценки эффективности внешнеэкономической деятельности [2] Могилевского филиала РУП «Белтаможсервис» свидетельствуют о том, что в 2020 г. относительно прошлого периода наблюдается увеличение общей прибыли на рубль экспортного оборота на 0,032 тыс. р. и увеличение чистой прибыли на рубль экспортного оборота на 0,026 тыс. р. Однако наблюдается и снижение рентабельности экспорта по отношению к затратам на экспорт. При этом экспорт занимает 31,2 %, а импорт – 68,8%, по данным на 2020 г.

В современных условиях развития внешнеторговых связей происходит расширение сотрудничества с международными экономическими и финансовыми институтами. В связи с этим появилась необходимость в освоении новых путей повышения качества и эффективности таможенного обслуживания с целью максимального содействия развитию внешнеэкономической деятельности. Таможенные услуги относятся к очень важной сфере услуг, поскольку обслуживают внешнеэкономическую деятельность белорусских и иностранных экспортеров и импортеров. Более того, организации, оказывающие услуги таможенного представителя, предоставляют услуги не только субъектам внешнеэкономической деятельности, но и государству, выполняя регулирующую функцию.

В результате анализа было выявлено, что трудовые ресурсы организации используются недостаточно эффективно, что влияет на скорость выполнения операций и затраты на ресурсы. В целях повышения производительности логистической системы филиала предлагается перераспределение специалистов по задачам с помощью программного продукта *Microsoft Project*.

Диаграмма Ганта, построенная с помощью *Microsoft Project*, позволяет сделать вывод о том, что после перераспределения ресурсов по задачам на выполнение всех таможенных операций потребуется на 3 дня меньше, чем до перераспределения [1]. Последовательность выполнения каждой операции остается неизменной. Однако было произведено перераспределение трудовых ресурсов по задачам, что привело к тому, что для обслуживания одного транспортного средства потребуется на 3 специалиста больше, а также изменится длительность выполнения некоторых операций. Все это приведет к тому, что уменьшится нагрузка на некоторых сотрудников, а их можно будет задействовать на обслуживание других транспортных средств. Рациональному перераспределению способствует то, что на более длительные операции могут назначаться по два специалиста, что приведет к сокращению длительности выполнения задач.

Согласно загрузке специалистов, специалист по таможенному декларированию 1 выполняет три операции с затратами времени 5,5 часа; специалист по таможенному декларированию 2 выполняет три операции с затратами времени 13 часов; специалисты по таможенному декларированию 3 и 4 выполняют одну операцию с затратами времени по 1,75 часа; специалисты по таможенному декларированию 5 и 6 выполняют по четыре операции с затратами времени 17 часов и 23 часа соответственно; специалист по таможенному декларированию 7 выполняет одну операцию с затратами времени 3 часа, а специалист по таможенному декларированию 8 выполняет две операции с затратами времени 9,5 часов.

Затраты на оплату трудовых ресурсов представлены на рис. 2, из которого видно, что наибольшие затраты на заработную плату специалистов приходятся на специалиста по таможенному декларированию 6, а наименьшие аналогичные трудоемкости – на специалистов по таможенному декларированию 3 и 4. Общие затраты на заработную плату специалистов составили 332,13 руб.

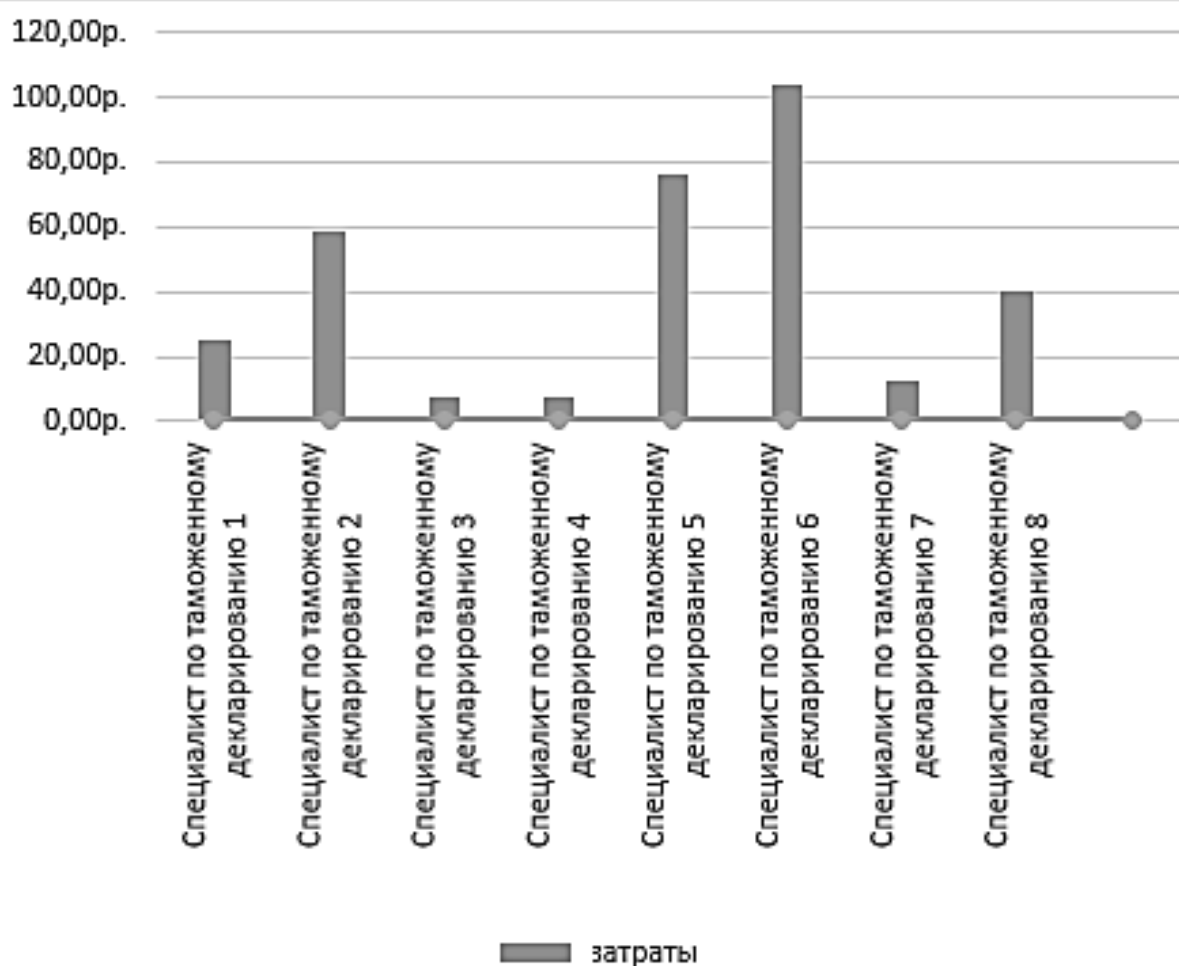


Рис. 2. Затраты на использование ресурсов

Таким образом, за счет перераспределения специалистов по задачам произойдет сокращение затрат логистической системы ТЛЦ Могилевского филиала РУП «Белтаможсервис». Затраты на заработную плату специалистов до и после совершенствования представлены в таблице.

Затраты на заработную плату специалистов до и после совершенствования

Название ресурса	Затраты времени, ч		Затраты на заработную плату, руб.	
	до совершенствования	после совершенствования	до совершенствования	после совершенствования
Специалист по таможенному декларированию 1	7,5	5,5	33,75	24,75
Специалист по таможенному декларированию 2	8	13	36	18
Специалист по таможенному декларированию 3	3,5	1,75	15,75	29,25
Специалист по таможенному декларированию 4	0	1,75	0	33,75
Специалист по таможенному декларированию 5	44	17	198	108
Специалист по таможенному декларированию 6	16	23	72	58,5
Специалист по таможенному декларированию 7	0	3	0	12,75
Специалист по таможенному декларированию 8	0	9,5	0	21,25
Итого	79	74,5	355,50	332,13

Экономический эффект составит: $+Э = 332,13 - 355,50 = -23,37$ руб.

Таким образом, использование программного продукта *Microsoft Project* позволило перераспределить специалистов по таможенному декларированию по операциям, что способствовало сокращению длительности выполнения операций и снижению затрат на 23,37 руб. Для таких предприятий, оказывающих услуги таможенного представителя, в приоритете является критерий скорости выполнения операций, поскольку на таможенных границах транспортные средства всегда находятся в очереди ожидания обслуживания. Чем больше будет оказано услуг таможенного представителя, тем больше прибыли получит организация.

Предлагаемые мероприятия позволят совершенствовать качество оказания транспортных услуг путем:

- сокращения временного интервала, необходимого для осуществления полного пакета таможенных услуг;
- совершенствования уровня информационного обеспечения;
- увеличения уровня взаимодействия между таможенными структурами и субъектами хозяйствования;
- роста эффективности таможенного контроля.

Библиографический список

1. *Неруш, Ю. М.* Логистика: теория и практика проектирования : учебник и практикум для академ. бакалавриата / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. – Москва : Юрайт, 2017. – 422с.

2. *Никитина, Э. И.* Международная логистика : учеб. пособие. – Минск : МИТ-СО, 2018. – 331 с.

3. *Правдина, Н. В.* Транспортное обеспечение коммерческой деятельности : учеб.–метод. пособие. – Ульяновск : УлГТУ, 2017. – 95 с.

Сведения об авторах

Алина Степановна Кодолитч, менеджер по организации перевозок ООО «Белирланд Компани» (Республика Беларусь, г. Брест), kodolicalina717@gmail.com

Татьяна Анатольевна Бородич, старший преподаватель кафедры «Логистика и организация производства» МОУВО «Белорусско-Российский университет» (Республика Беларусь, г. Могилев), tanjabor11@gmail.com