

Т.Г. Нечаева
канд. экон. наук, доц.
В.А. Туматолова
студент
(БРУ, г. Могилев)

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация. В статье на основе проведенной оценки качества логистических услуг промышленного предприятия рассмотрены основные направления его повышения за счет совер-

© Т.Г. Нечаева, В.А. Туматолова, 2025

шенствования транспортного обслуживания с применением информационных технологий и применения мультимодальных перевозок для перевозок продукции предприятия на дальние расстояния.

Ключевые слова: транспорт, качество, логистические услуги, совершенствование.

В современных условиях развития экономики на первый план выходит решение задач повышения эффективности производственной деятельности за счет поиска резервов роста прибыли и конкурентоспособности, последняя при этом решается за счет повышения качества логистических услуг [1, 2, 5, 6].

Конкурентным преимуществом являются разнообразные свойства и характеристики товаров, которые позволяют получить предприятию преимущества перед своими конкурентами [3]. При этом эти факторы достаточно многообразны и могут относиться как к самому товару или основной услуге, так и к различного рода сопутствующим услугам, обеспечивающим процесс преобразования материального потока в цепи поставок.

Объектом изучения в данном исследовании является ОАО «Могилевлифтмаш – одно из ведущих предприятий машиностроительной отрасли Республики Беларусь. Предприятие является крупным производителем грузовых и пассажирских лифтов и лифтового оборудования на территории постсоветского пространства.

Логистический сервис ОАО «Могилевлифтмаш» представляет собой комплекс услуг, включающий проектирование, производство, закупку, реализацию, эксплуатацию и сервисное обслуживание лифтов и лифтового оборудования. Логистический сервис рассматриваемого предприятия позволяет оптимизировать и сбалансировать процесс производства и доведения продукции до конечного потребителя.

В систему логистического обслуживания предприятия входят: бюро транспортной логистики; транспортный цех; конструкторское бюро и отделы технического контроля; логистические и складские подразделения; коммерческие подразделения, включая отдел продаж и маркетинговый отдел.

Собственный транспорт предприятия используется для выполнения перевозок сырья и материалов, продукции предприятия, выполнения внутрихозяйственных перевозок.

Ключевая роль транспорта в успешности деятельности ОАО «Могилевлифтмаш» обусловлено следующими причинами:

1. Доставка сырья и комплектующих:

Для производства лифтов необходимы различные материалы и детали, которые нужно своевременно доставлять на предприятие. Эффективная логистика позволяет сократить время и затраты на закупку сырья, а, следовательно, снизить себестоимость продукции, оптимизировать процесс ценообразования и снизить налоговый бюджет.

2. Транспортировка готовой продукции:

После производства лифтов их необходимо доставлять к клиентам, включая строительные компании и другие организации. Это требует наличия надежных транспортных средств и логистической схемы, что позволит оптимизировать транспортные расходы, в релевантном диапазоне структурировать информационный, финансовый и материальный потоки. Правое поле при применении логистики, особенно в части таможенной и международной, синхронизируется за счет оптимизации различных процедур и снижения уровня рисков, связанных с документированием, расчетами, привлечением сторонних организаций.

3. Обслуживание и сервис:

ОАО «Могилевлифтмаш» может предоставлять услуги по обслуживанию и ремонту лифтов. Для этого требуется организация транспортировки специалистов и запчастей на объекты клиентов. С одной стороны, в результате предоставления сервисных услуг статус ОАО «Могилевлифтмаш» повышается за счет надежности и разнообразия услуг,

гарантированных другой стороне договора, а, с другой стороны, это увеличивает расходы, но не должно приводить к удорожанию продукции, что является гарантом конкурентоспособности, для этого и применяется концепция логистики, начиная с формирования условий и гарантий сервиса и заканчивая работой специалистов по установке и обслуживанию лифтового оборудования по месту установки.

Для установления оценочно-аналитических зависимостей и уровня, логистического обслуживания произведена количественная и качественная выборка показателей, которая показала, что в структуре парка транспортных средств по сроку эксплуатации наибольший удельный вес (59%) приходится на автомобили со сроком эксплуатации более 9 лет, на долю автомобилей, находящихся в эксплуатации менее 3 лет приходится 8%, что указывает на достаточно конкурентоспособный состав наличного парка транспортных средств предприятия.

Парковая структура также демонстрирует разнообразие: в наличии представлено 12 различных моделей седельных тягачей. Однако стоит отметить, что некоторые модели, такие как MA3-6310E9 и MA3-5440A8, представлены единичными экземплярами. Это может указывать на их специализированное назначение или применение в определенных условиях.

На предприятия есть автомобильные и железнодорожные участки, а также участок транспортной логистики, которые обеспечивают логистические услуги по перемещению грузов в организации и за её пределами.

Технологические перевозки увеличились на 4 322 км или на 30,4% и составили 18 548 км. В 2022 г. перевезено 70 885 тонн груза, что выше на 3 370,5 тонн или на 5% по сравнению с 2021 г. Транспортная работа составила 8 115 277 тонно-километров, что на 14,1% выше по сравнению с 2021 г. В 1 полугодии 2023 г. наблюдается сокращение объемов работы транспорта предприятия, что обусловлено сокращением объемов производства и, как следствие, сокращением поставок продукции, сырья и материалов. Рост объема перевозок и грузооборота указывает на увеличение использования собственного подвижного состава для транспортировки продукции предприятия.

Выполненная оценка качества логистических услуг предприятия по методике SERVQUAL [4], которая позволяет количественно измерить качество услуги с помощью индекса качества SQI, отражающего соотношение воспринятого и ожидаемого качества услуги, указывает, что наибольшие расхождения между ожиданиями клиентов и реальным воплощением наблюдается по надежности, гибкости и осязаемости.

Среднее значение показателя SERVQUAL равно минус 0,68, т. е. оказанные услуги будут классифицироваться как недостаточно качественные, т.к. они не соответствуют ожиданиям потребителей. В то же время расхождения между ожиданием и восприятием качества услуг незначительны (менее 1 балла), что указывает на средний уровень качества услуг.

В качестве совершенствования качества логистических услуг предлагается внедрение на предприятии системы мониторинга транспорта CO3, которая позволит повысить информированность клиентов о движении груза, а также сократить затраты на топливо в результате сбора и анализа информации о расходе топлива сверх установленных норм и причин отклонения автомобилей от заданных маршрутов [7].

Затраты на топливо за 2023 г. на ОАО «Могилевлифтмаш» представлены в табл. 1 и основаны на данных предприятия, которые послужили основанием для расчета составляющей эффективности применения логистики.

Заработная плата оператора рассчитана с учетом налоговых начислений:

$$З = 650 \cdot 1,3408 \cdot 1 = 5\,180,00 \text{ р.}$$

Исходные данные для расчета экономического эффекта

Показатель	Значение
Стоимость установки системы на 1 транспортное средство, р.	800
Количество автомобилей, ед.	22
Единовременные затраты, р.	17 600
Затраты на топливо, р.	909 196
Заработная плата оператора, р.	10 458
Обслуживание системы мониторинга, р.	1 028
Процент снижения потребления топлива, %	14

Основной статьей экономии будет снижение уровня расхода топлива. Практический опыт внедрения предлагаемой системы показывает, что среднестатистическая величина экономии горючего составляет 14% [29].

$$\text{Этоп.} = 0,14 \cdot 909\,196 = 127\,287,44 \text{ р./год.}$$

Экономический эффект проекта равен:

$$\text{Э} = 127\,287,44 - 17\,600 - 10\,458,24 - 1\,028 = 98\,201,20 \text{ р.}$$

Еще одним направлением повышения качества логистического обслуживания на ОАО «Могилевлифтмаш» является использование мультимодальных перевозок при доставке продукции на дальние расстояния.

ОАО «Могилевлифтмаш» организует доставку грузов и выполняет транспортную работу также при осуществлении международных перевозок грузов. Для оценки оптимальности организации доставки продукции предприятия в цепи поставок при помощи разных видов транспорта можно представить перевозку из г. Могилева (РБ) в г. Нур-Султан (Казахстан).

Автотранспортный перевозчик, работающий с анализируемым предприятием и осуществляющий доставку лифтов на рынок Казахстана, предоставляет контейнер грузоподъемностью 20 т. С учетом технических и транспортных характеристик перевозимой продукции за одну езду можно перевезти 5 лифтов. Стоимость перевозки транспортным средством с такими характеристиками составляет около 4 100,4 долл.

В настоящее время развитие и применение мультимодальных перевозок особенно актуально при доставке грузов на дальние расстояния вследствие снижения затрат на перевозку и экономии времени доставки, а, кроме того, это актуально по объекту исследования, так как предприятие осуществляет поставки продукции за пределы республики и постоянно наращивает свой экспортный потенциал, развивает внешнеэкономические связи и при этом реализует концептуальные подходы международной и таможенной логистики.

В табл. 2 сведены данные по стоимости перевозки при использовании различных схем доставки.

Выгодной по стоимости является мультимодальная железнодорожно-автомобильная перевозка, которая позволит сэкономить 523,2 долл. или 1 674,24 р., соответственно сократить стоимость лифтов на рынке Казахстана.

Таблица 2

Стоимость перевозки при использовании различных схем доставки

Показатель	Стоимость	
	в долларах	в белорусских рублях
1 Мультимодальная перевозка	3 577,2	11 447,04
1.1 автомобильный транспорт	1 237,2	3 959,04
1.2 железнодорожный транспорт	2 340,0	7 488,00
- транспортировка	2 040,0	6 528,00
- погрузка	150,0	480,00
- разгрузка	150,0	480,00
2 Перевозка автомобильным транспортом	4 100,4	13 121,28

Таким образом, применение информационных технологий для мониторинга транспортных средств при перевозке грузов позволит вести учет параметров работы автомобилей, проводить анализ расхода топлива и его перерасхода, отклонение автомобилей от заданных маршрутов, осуществлять мониторинг клиентов выполнения заказа. Помимо повышения качества оказываемых услуг и степени удовлетворенности оказываемыми услугами, предприятие сэкономит 98 201,20 р. А применение различных схем доставки, в том числе мультимодальных перевозок, позволит сократить расходы на транспортировку, повышая тем самым конкурентоспособность продукции предприятия на рынке.

Формирование эффективной системы логистического обслуживания потребителей ОАО «Могилевлифтмаш» позволяет организовать хорошие взаимоотношения с клиентами в долгосрочной перспективе, создать предпосылки развития рынка сбыта продукции, способствуя тем самым росту эффективности хозяйственной деятельности предприятия.

Библиографический список

1. Волгушева А.А. Транспортное обеспечение / А.А. Волгушева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://center-yf.ru/data/stat/transportnoe-obespechenie.php> (дата доступа: 25.10.2024).
2. Лукинский В.С. Транспортировка в логистике: учеб. пособие / В.С. Лукинский [и др.]; под общ. ред. В.С. Лукинского. – СПб.: ГИЭУ. 2015. – 139 с.
3. Маркетинг на транспорте / Под ред. Галабурды В.Г. – М.: Желдориздат, 2017. – 329 с.
4. Методика SERVQUAL или чего не хватает вашему клиенту [Электронный ресурс]. – 2024. – Режим доступа: <https://spark.ru/startup/blog-o-marketinge/blog/30042/metodika-servqual-ili-chego-zhe-ne-hvataet-vashemu-klientu> (дата доступа: 16.10.2024).
5. Правдина Н.В. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности: учеб.-метод. пособие / Н.В. Правдина. – Ульяновск: УлГТУ, 2017. – 95 с.
6. Сервисная деятельность: учеб. пособие / под ред. В.К. Романовича – СПб.: «Питер», 2005. – 250 с.
7. CO3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gurtam.com/ru/marketplace/application/co3> (дата доступа: 16.10.2024).