следить за состоянием заказа. Также, нередки случаи, когда менеджер забывал сообщить какую-то информации курьеру, например, о том, что домофон не работает или о необходимости заранее позвонить клиенту и уточнить, на месте ли он. Также, распространенная ошибка, не предупредить покупателя о задержке заказа. Это обычно заканчивается тем, что клиент не только перестает обращаться в компанию, но и отговаривает своих знакомых и друзей, уводя тем самым ценных клиентов.

Таким образом, стоит отметить, что, хотя в нашей стране начинает развиваться клиенториентированный сервис, использование только стандартных методов не всегда приносит ожидаемый результат. Необходимо развивать отношения с каждым клиентом, а для этого искать в компании наиболее значимые проблемы, не всегда заметные с первого взгляда и устранять их.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ В БЕЛАРУСИ

Попкова Анна Станиславовна

Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ
г. Минск, Республика Беларусь

In the article the main problems of formation of the market of logistic services in the conditions of macroeconomic instability are considered. The analysis of the main indicators of activity of the logistic centers of the Republic of Belarus is carried out. Offers on development of the logistic market and formation of regional transport-forwarding holdings are made.

На современном этапе функционирования экономики развитие транспортной инфраструктуры и соответствующих ей логистических центров имеет большое значение для повышения конкурентоспособности страны. Мировой опыт свидетельствует, что инвестиции в порты, железные дороги, транспортные магистрали способны окупаться за несколько лет при грамотно выстроенном планировании и внедрении инновационных систем управления. Повышение пропускной способности транспортной инфраструктуры позволяет снизить издержки в экономике и содействует активизации деловой активности и во многом определяется эффективной работой транспортных логистических центров.

В Беларуси по состоянию на 1 января 2016 года 831 организация осуществляла логистическую и транспортно-экспедиционную деятельность (см. таблицу 1).

В Республике Беларусь функционирует 18 логистических центров (ЛЦ). В их состав входят 19 складов временного хранения, 26 складов общего пользования, 2 контейнерных терминала, 21 автостоянка, 7 пунктов таможенного оформления. За 2015 год выручка ЛЦ от реализации продукции (работ, услуг) составила 7 371,7 млрд. бел. рублей, прибыль – 913 млрд. бел. рублей. Рентабельность реализованной продукции (товаров, работ, услуг) сложилась на уровне 15,5%, рентабельность продаж – 12,4%.

Таблица 1 – Объем услуг, оказанных организациями, осуществляющими логистическую, транспортно-экспедиционную деятельность (млрд. руб.).

	2013	2014	2015
Объем логистических услуг	1097,1	1517,0	1568,9
В том числе:			
в транспортно-логистических центрах	670,0	565,2	1135,9
в оптово-логистических центрах, торгово-логистических центрах	223,0	220,8	183,5
в других логистических центрах	-	-	7,6
операторами на арендованных структурных элементах ЛЦ	45,2	149,8	157,8
логистическими операторами на складах и (или) других объектах (без ЛЦ)	158,9	581,3	84,1
Объем логистических услуг по обработке транзитных грузов на территории РБ	41,0	174,9	466,0
Объем транспортно-экспедиционных услуг, в том числе по видам транспорта:	15726,2	16505,9	20993,9
автомобильный	6 389,1	6 911,0	10154,0
внутренний водный, морской	708,9	757,3	916,0
железнодорожный	8 473,2	8 584,1	9 569,4
воздушный	155,0	253,5	354,5
Импорт транспортно-экспедиционных услуг	5502,6	5297,1	6505,0

Источник: [1]

Экспорт услуг логистических центров составил 28 197,8 тыс. долл. США, импорт – 4 346,6 тыс. долл. США, что обеспечило положительное внешнеторговое сальдо. Среднесписочная численность работников ЛЦ за 2015 год составила 4 666 человек, а номинальная начисленная среднемесячная заработная плата – 9 481,9 тыс. руб.

Несмотря на положительную динамику роста объема логистических услуг, по ряду параметров Республика Беларусь отстает от ряда европейских стран. На сегодняшний день за счет логистики в странах-членах Таможенного союза формируется 10-12% ВВП. В государствах ЕС данный показатель составляет 20-25%. Доля логистических издержек в конечной стоимости продукции в странах Таможенного союза составляет в среднем 20-25%, а в некоторых случаях достигает 35%. При этом среднемировой показатель находится на уровне 11%, в Китае – 14%, в странах ЕС – 11%, в США и Канаде – 10% [2].

Сокращение издержек возможно за счет развития контрактной логистики. Одним из условий эффективной работоспособности такой системы является четкое и своевременное соблюдение показателей КРІ. Они зависят от индивидуальных требований каждого заказчика и требуют соответствующей настройки он-лайн сервисов для автоматизации логистических процессов. При этом подрядчик должен уметь гибко подстраиваться под требования рынка и вовремя менять логистические решения в зависимости от изменений конъюнктуры.

Хорошо отлаженная система должна обеспечивать бесперебойную поставку грузов в любые регионы. В высоко конкурентной среде выигрывают те логистические операторы, которые доставляют грузы в минимальные сроки. Для этого важно уметь разрабатывать индивидуальные логистические решения. Во многих компаниях разрабатываются он-лайн схемы стыковки рейсов при отсутствии прямого транспорта. Для международных перевозок с этой целью используется инфраструктура Департамента сборных грузов (консолидационные склады в Европе и пул внутриевропейских перевозчиков).

Такая схема работает быстро и четко. Когда нужна повышенная скорость доставки, в действие вступает схема «Ускоренный грузовик»: в той точке, где едущий водитель обязан остановиться для

соблюдения режима отдыха, его уже ожидает следующий водитель, который садится в машину для продолжения движения [3].

Важным вопросом для обеспечения эффективной работы транспортно-логистических центров является безопасность перевозок. С этой целью используется система спутникового слежения, проводятся курсы по постоянному обучению водителей, применяется эффективная система страхования.

В Беларуси необходимо улучшать процессы информатизации управления логистическими услугами. Повышение автоматизации оформления таможенных документов, упрощение торгового законодательства, оптимальное распределение грузопотоков, минимизация ручного труда, развитие транспортной инфраструктуры и др. – основные направления совершенствования рынка логистических услуг.

Целесообразно создание технологической платформы для формирования Трансъевразийского пояса развития. Этот проект предполагает не только строительство дорог и транспортно-логистических центров, но и экономическое развитие прилегающих территорий. При этом важным концептом такого проекта является не развитие уже освоенных технологий, а активное внедрение инновационных систем нового поколения. При этом они учитывают не только достижения научно-технического прогресса (например, сверхскоростные поезда), но и возможности решения экологических проблем (новые формы биотоплива и др.)

В перспективе важно образование региональных транспортно-экспедиторских холдингов, которые могут занять определенную нишу в мировой хозяйственной системе. Новые многофункциональные торгово-логистические комплексы способны привлечь международные инвестиции для создания базы интермодальных перевозок. Такие комплексы смогут обеспечить взаимовыгодное взаимодействие различных видов транспорта, в том числе сверхскоростного. Важно сотрудничество с другими институциональными структурами: свободными экономическими зонами, индустриальными парками, зонами свободной торговли и др. по кластерному принципу. Кластерные модели создают большие возможности для привлечения синдицированного кредитования и реализации механизмов государственно-частного партнерства в транспортной индустрии.

Список использованной литературы.

1. Кангро, И.С., Василевская, Ж.Н., Кухаревич, Е.И. и др. Транспорт и связь в Республике Беларусь // Статистический сборник Национального статистического комитета Республики Беларусь. – Минск. – 2016. – 115 с.
2. Аналитический обзор рынка транспортно-логистических услуг в Беларуси [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.ipmconsult.by. Дата доступа: 20.10.2017.
3. Видение состояния рынка транспортно-логистических услуг в 2017 году [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.telsgroup.ru/media_center/tels_in_the_press/3890.html. Дата доступа: 1.11.2017.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Рифицкая Ирина Ивановна

Белорусский государственный экономический университет

Плескачева Наталья Михайловна

Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ

г. Минск, Республика Беларусь

The article describes approaches to the understanding of the categories of "organizational culture" and "loyalty staff"

Мировые тенденции теорий управления свидетельствуют о том, что в настоящее время объектом управленческой деятельности становятся организационные культуры различного типа. Организационная культура объединяет все взаимоотношения внутри компании, делая коллектив сплоченным и производительным. Она создает внешний образ организации, формирует ее имидж, определяет характер отношений с клиентами и партнерами. Исследование организационной культуры является сравнительно новым направлением в организационной психологии. Оно пришло на смену традиционным исследованиям социально-психологического климата организации.