

Список используемых источников:

1. Балабанов И.Т. Анализ и планирование финансов хозяйствующего субъекта. – М.: Финансы и статистика, 1998. – с. 34
2. Постановление правительства РФ «Об утверждении стандартов оценки» от 6 июля 2001г. № 519.
3. Русак Н.А., Русак В.А. Финансовый анализ субъекта хозяйствования: Справочное пособие. – Мн.: Высшая школа, 1997. – с. 136
4. Федеральный закон «Об оценочной деятельности в Российской Федерации», №135-ФЗ от 29 июля 1998г. Ст.1.
5. Чернобуз О. Жизнь после кризиса: Стоимостной подход к управлению частной компанией. – М.: Альпина Паблицерз, 2009. – С. 93.

**УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ
ТРАНСПОРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Вареник А.М., Матарас Т.Д.

Лапковская П.И.

Белорусский национальный технический университет

На современном этапе, сложно представить компанию, которая бы не уделяла должное внимание сервисному обслуживанию. Буквальный перевод английского слова *service* означает «служба» и понимается как обслуживание потребителей, которое, в свою очередь, создает добавленную стоимость для всех участников логистической цепочки. Сервис – решение проблемы клиента до ее появления.

Большое количество звеньев логистических систем и логистических посредников являются организациями сервиса, в которых услуги неразрывно связаны с продуктом. К таким звеньям относятся различные транспортные компании, оптовые и розничные торговцы, организации физического распределения и т.д. При этом стоимость сервисных услуг может значительно превосходить затраты непосредственно на производство продукции [5, с.333].

В таблице 1 представлены несколько определений понятия «логистический сервис» сформулированных отечественными и зарубежными авторами.

Таблица 1 – Понятий аппарат

Авторы	Определение
И.А. Еловой	Логистический сервис – комплекс услуг, оказываемых производителем или экспедиторской фирмой в процессе поставки материальных ресурсов потребителю. Он неразрывно связан с процессом распределения [4, с.99].
А.М. Гаджинский	Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров. Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока. Осуществляется логистический сервис либо самим поставщиком, либо экспедиторской фирмой, специализирующейся в области логистического сервиса [2, с.151].
В.В. Дыбская	Логистический сервис – процесс предоставления логистических услуг (в результате выполнения соответствующих операций или функций) внутренним или внешним потребителям. Отражает эффективность в отношении полезности времени и места нахождения каждого продукта [3, с.802].
В.И. Маргунова	Логистический сервис – совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками, наиболее оптимальным, с точки зрения затрат, способом [5, с.333].
Другие подходы	Логистический сервис определяется как совокупность: а) функций и видов деятельности; б) услуг в процессе поставки товаров; в) нематериальных логистических операций в процессе управления тремя видами потоков: материальным, финансовым и информационным [1, с.340].

На основании изученной литературы, можно сказать, что логистический сервис представляет собой комплекс логистических услуг, сопровождающих доставку товара к потребителю.

Из вышесказанного следует вопрос, что именно относится к логистическим услугам. Перечень услуг по функциональным областям представлен в Стандарте СТБ 2306-2013 «Услуги логистические. Общие требования и процедура сертификации», который введен в действие с 1 ноября 2013 года в Беларуси и устанавливает виды логистических услуг, категории исполнителей логистических услуг, общие требования, предъявляемые к исполнителям логистических услуг.

Проект закона Республики Беларусь о логистической деятельности также предоставляет список логистических услуг, которые подразделяются на снабженческие, транспортно-логистические и сбытовые (распределительные), а также населению при их перемещении с использованием различных видов транспорта [6].

Уровень логистического сервиса предприятия можно оценить, как представлено в таблице 2, по количеству выполняемых услуг и/или по времени, занимаемому на оказание услуг.

Таблица 2 – Оценка уровня логистического сервиса

Оценка уровня логистического сервиса:	
по количеству выполняемых услуг	по времени, занимаемому на оказание услуг
$S = \frac{m}{M} 100\%$	$S = \frac{t}{T} 100\%$
<p>где S – уровень логистического сервиса, %;</p> <p>m – количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса;</p> <p>M – количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса.</p>	<p>где t – количество фактического времени, занимаемого на оказание услуг;</p> <p>T – количество общего времени, которое понадобилось бы для оказания всего перечня услуг в соответствии с СТБ 2306-2013.</p>

Тенденции развития логистического сервиса зарубежных стран ориентированы в направлении такого показателя, как комплексность логистических услуг. По данным Европейской логистической ассоциации использование логистическими компаниями комплексности услуг в странах Евросоюза имеет долю около 70%, в Беларуси же, как показал анализ первых сертификаций логистических центров в рамках СТБ 2306 «Услуги логистические. Общие требования и процедура сертификации», этот показатель едва достигает 15%.

На белорусском рынке транспортных услуг из приведенных 74 функций, определенных СТБ 2306, которые можно выполнять логистическим оператором или логистическим центром выполняются от силы 15-20, притом, что для этого имеются и правовые, и технические возможности (например, «кросс-докинг» реализует несколько логистических центров).

Республика Беларусь – это независимое государство, имеющее свою экономическую, политическую и юридическую самостоятельность. В силу этого необходимо развивать сферу услуг, т.к. она является одной из самых перспективных и развивающихся направлений развития экономики страны. Формирование рыночных отношений предопределяет необходимость более полного использования концепции логистики в различных отраслях экономики. Высокоорганизованный сервис, который является одним из важных элементов современной логистики в условиях рыночной экономики, может осуществляться на всех этапах процесса воспроизводства. Это объясняется разнообразием видов предоставляемых логистических услуг и ростом спроса на новые виды услуг. Использование логистического сервиса помогает предприятиям систематизировать бизнес-процессы, улучшать взаимосвязь предприятия со своими потребителями.

Список используемых источников:

1. Баско И.М. Логистика: учебное пособие / И.М. Баско, В.А. Бороденя, О.И. Карпенко и др.; под ред. д-ра экон. наук, профессора И.И. Полещук. – Минск: БГЭУ, 2007. – 431 с.
2. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.М. Гаджинский. – Москва: Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 1999. – 228 с.
3. Дыбская В.В. Логистика / В.В. Дыбская, Е.И. Зайцев, В.И. Сергеев, А.Н. Стерлигова. – Москва: Эксмо, 2008. – 944 с.
4. Еловой И.А. Логистика: учеб.-метод. пособие / И.А. Еловой; М-во образования Республики Беларусь. – Гомель: БелГУТ, 2009. – 163 с.
5. Маргунова В.И. Логистика / В.И. Маргунова, Н.В. Оксенчук, Н.Л. Каунова и др. – Минск: «Вышэйшая школа», 2011. – 511 с.
6. Проект Закон Республики Беларусь о логистической деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.baifby.com/>. – Дата доступа: 18.03.2017.