

ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

И. В. Токтаров,

студент факультета экономики и права

Витебский филиал Учреждения образования Федерации профсоюзов Беларуси

«Международный университет «МИТСО», г. Витебск

Научный руководитель:

Е. Ф. Замостоцкая,

кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры логистики и менеджмента

Витебский филиал Учреждения образования Федерации профсоюзов Беларуси

«Международный университет «МИТСО», г. Витебск

Рынок экспедиторских услуг – одна из важнейших частей рынка транспортного обслуживания. Это рынок, главная задача которого – организация эффективной логистической цепи транспортировки грузов от грузоотправителей к грузополучателям с возможностью быстрого принятия решений в случае непредвиденных обстоятельств и полного контроля груза по всему пути следования.

Под транспортно-экспедиционным обслуживанием понимается централизованное выполнение средствами и силами транспортной организации дополнительных операций, связанных с начальной и конечной стадиями перевозочного процесса, которые являются необязательными для основного перевозчика и выполняются, как правило, силами и средствами грузоотправителей и грузополучателей. К таким операциям относятся приемосдаточные операции на складе отправителя или получателя груза и транспортные – завоз и вывоз груза на станцию и со станции, экспедиторское сопровождение груза, оформление перевозочных документов, платежно-финансовые услуги, информационные услуги, таможенное оформление груза [1].

Транспортно-экспедиционные услуги, классифицируются по трем критериям:

- месту;
- времени их выполнения;
- виду выполняемых работ.

По месту выполнения определяют услуги, предоставляемые на складе грузоотправителя (экспедитора), на станции (порт, пункт) отправления, в пути следования, на станции назначения и на складе грузополучателя (экспедитора).

По времени выполнения различают услуги, предоставляемые до приема груза к перевозке, в процессе (после) приема груза к перевозке, в процессе перевозки, до выдачи груза, в процессе выдачи груза, после выдачи груза.

По виду выполняемых работ определяют услуги на заполнение и оформление документов, заключение договоров о перевозке грузов, получение груза, завоз и вывоз груза с места общего пользования пунктов отправления и др.

Состав потребителей транспортно-экспедиционных услуг можно разделить на несколько групп:

- производственные предприятия (нефтеперерабатывающие заводы, щебеночные карьеры, химические комбинаты), перевозящие продукцию собственного производства посредством организаций-экспедиторов;
- строительные организации;
- торговые организации (оптовые и розничные продавцы, супермаркеты, универмаги);
- организации социально-культурной сферы (театры, музеи);

- остальные организации, нуждающиеся в предоставлении данного рода услуг внутренними, транзитными и импортно-экспортными перевозками;
- частные лица [2].

В работе с потребителями транспортно-экспедиторских услуг организации экспедиторы также сталкиваются с рядом проблем, в числе которых:

- несвоевременность оплаты услуг по договорам;
- неоперативность предоставления необходимой отгрузочной информации;
- нестабильность грузопотоков;
- низкая платежеспособность потребителей (особенно местных потребителей);
- неточность при заполнении накладных при отпращивании;
- изменение заявок на перевозку грузов в процессе исполнения договоров;
- задержка в оплате согласованных объемов перевозок;
- несоблюдение норм оборота подвижного состава, собственности организаций экспедиторов;
- желание работать в кредит (частичная предоплата) [2].

Для повышения уровня транспортно-экспедиционного обслуживания необходимо проводить мероприятия, направленные на повышение эффективности управления перевозками за счет предварительного планирования, контроля основных этапов перевозки, оптимизации взаиморасчетов с заказчиками и поставщиками услуг. Это может быть:

- внедрение единой корпоративной информационной системы управления грузоперевозками;
- проведение рекламных акций на основе использования инструментов директ-маркетинга;
- привлечение в штат компании менеджера по маркетингу, основной задачей которого является маркетинг транспортно-экспедиционных услуг в интернете;
- создание кольца тематических интернет-сайтов, охватывающих все направления деятельности компании;
- введение накопительных дисконтных карт для постоянных клиентов;
- открытие кредитной линии для постоянных клиентов;
- обучение контактного персонала работе с «трудными клиентами»;
- создание единой базы данных по поступающим жалобам;
- анализ причин возникновения жалоб и разработка мер для предотвращения подобных инцидентов и т. д.

Список использованных источников

1. Дмитриев, А. В. Логистика транспортно-экспедиторских услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. В. Дмитриев, М. В. Афанасьев. – Режим доступа: <http://metodichka.x-pdf.ru/15ekonomika/652542-1-av-dmitriev-afanasev-logistika-transportnoekspeditorskih-uslug-uchebnoe-posobie-izdatelstvo-sankt-peterburgskogo-go.php>. – Дата доступа: 13.01.2019.

2. Перепон, В. П. Организация перевозок грузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. П. Перепон. – Режим доступа: <http://knigi.konflib.ru/8yuridicheskie/86648-1-organizaciya-perevozok-gruzov-utverzhdeno-departamentom-kadrov-uchebnih-zavedeniy-mps-rossii-kachestve-uchebnika.php>. – Дата доступа: 13.01.2019.