

творением покупательской потребности в удобном способе заказа и получения товара. В основном это происходит из-за отсутствия системы отслеживания остатков товара на складе. Зачастую, количество товара, отображающегося в интернет-магазине и реально доступного для отгрузки, не совпадает. В результате, клиент делает заказ, который не может быть выполнен. Это приводит к негативному покупательскому опыту и потере лояльности в целом. Еще один пример – неправильно указанные сроки доставки. Совершив заказ, клиент узнает, что на самом деле его товар может быть доставлен через 2–3 дня, а не в течение 2–3 часов. Как и в предыдущем случае, это приводит к снижению лояльности и покупательскому оттоку.

Одним из способов решения существующей проблемы становится правильное программное обеспечение. Обеспечив надлежащий учет складских остатков и синхронизацию данной информации с интернет-магазином и мобильным приложением, компания создаёт приятные покупательские впечатления и повышает лояльность. Вторым подходом становится грамотная организация курьерской службы. Своевременная доставка товара и удобные пункты самовывоза – ключ к завоеванию расположения клиентов. Также одним из главных изменений в компании должна стать публикация достоверной информации и выполнение данных обещаний.

Оmnikanальность – современный подход для построения долгосрочных отношений с клиентами, способ выделиться и получить весомое конкурентное преимущество. Собирая данные из разных каналов, компания сможет лучше узнать о потребностях покупателей. Omnikanальный ритейл отличный инструмент для персонализированных продаж. Однако из-за плохой логистики многие компании или не готовы к переходу на новый уровень, или тратят свои средства впустую. Отслеживание остатков товара на складе и организация курьерской службы во многом помогает организации перейти на omnikanальность и построить долгосрочные отношения с покупателями.

Литература

1. Андреев, А. Г. Лояльный потребитель – основа долгосрочного конкурентного преимущества компании / А.Г. Андреев // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2003. – № 2. – С. 16.
2. Дымщиц, М. Потребительская лояльность: учеб. / М. Дымщиц. – М.: Вершина, 2010. – 200 с.
3. Молокович, А. Д. Транспортная логистика / А. Д. Молокович. – М.: Гревцов Паблицер, 2014. – 210 с.

УДК 656.135.4

Пискур Ю. В., к. э. н., **Зазерская В. В.**, доцент,
УО «Брестский государственный технический университет»,
г. Брест, Республика Беларусь

ПРОБЛЕМЫ ТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ И РЕСПУБЛИКИ ПОЛЬША

На современном этапе логистика приобретает большую значимость в управлении материальными, информационными и людскими потоками. Уже в начале XX века логистика сложилась как наука и сегодня имеет тенденции к развитию и формированию новых организационных форм, чтобы соответствовать экономическим условиям.

Актуальность логистики заключается в пяти основных факторах:

1. Экономический – поиск способов снижения затрат в целях увеличения прибыли.
2. Организационно-экономический – создание новых организационных форм для реализации процессов товародвижения.
3. Информационный – наиболее тесно связывает логистику и рынок, так как информационные потоки являются средством логистических процессов.
4. Технический – проявление логистики как системы, развитие субъектов и объектов управления в сфере автоматизации и компьютеризации и в транспортно-складском хозяйстве.
5. Регулирование хозяйственных процессов – предполагает регулирование процессов на уровне предприятий, регионов, а также в национальном масштабе.

Данные факторы являются составляющими логистического потенциала и влияют на различные области логистики.

В Республике Беларусь и Республике Польша большой спрос приходится на транспортную и железнодорожную логистику.

Рассматривая транспортную логистику, стоит отметить, что Беларусь и Польша находятся в выгодном географическом положении. В Республике Беларусь действуют 42 логистических центра, из них 11 принадлежит государству, а остальные были созданы с помощью иностранных инвесторов и за счет национальных средств. Так же действуют мультимодальные логистические центры. Под данным логистическим центром понимается обслуживание нескольких видов транспорта при совмещении технологии грузопереработки на терминалах, входящих в состав мультимодального логистического центра. Однако большинство таких центров в Беларуси выполняют функцию склада. В Польше логистических центров в несколько раз больше, и их работа обеспечивает мультимодальные перевозки.

Далее сравним страны по транспортным системам. Транспортный коридор – это высокотехнологическая транспортная система, которая концентрирует на определенном направлении транспортные коммуникации, обеспечивающие массовую перевозку грузов между густонаселенными районами.

Территорию Республики Беларусь пересекают три трансъевропейских транспортных коридора, определенных по международной классификации под номером II «Берлин – Варшава – Минск – Москва – Нижний Новгород» и IX «Хельсинки – Санкт-Петербург/Москва – Киев – Кишинев» с ответвлением IХВ «Калининград/Клайпеда – Вильнюс – Минск – Киев – Кишинев» (рис. 1). Они связывают Западную Европу со многими промышленными центрами Беларуси, России, Украины, Литвы, Молдовы и другими странами.

Использование транспортного коридора № 2 позволяет сократить издержки на 20-30% по сравнению с выбором маршрута через Украину или страны Балтии. Транспортный коридор № 9 обеспечивает организованную транспортную связь между северными и южными морями Европейского континента.

На территории Республики Польша проходит четыре транспортных коридора:

- II «Берлин – Варшава – Минск – Москва – Нижний Новгород»,
- III «Брюссель – Ахен – Кёльн – Дрезден – Вроцлав – Каговице – Краков – Львов – Киев»,
- IA «Хельсинки – Таллин – Рига – Каунас и Клайпеда – Варшава и Гданьск»,
- IB «Рига – Калининград – Гданьск» (рисунок 2).

В Республике Беларусь протяженность республиканских автомобильных дорог составляет 15,7 тыс. км, однако многим странам Евросоюза уступает в качестве. Так, например, в Германии 100% дорог с твердым покрытием, а в Беларуси твердое покрытие имеют 86% дорог. Протяженность национальных дорог в Польше более 18,8 тыс. км, из них 550 км составляют автострасы и 230 км – скоростные дороги.

Доля логистики в Республике Беларусь составляет 5,7% от всего ВВП, в то время, как в Польше – 15% (табл. 1). Это говорит о том, что рынок логистических услуг в Беларуси находится на стадии становления и свой потенциал реализует лишь на 20–25%.

Таблица 1 – Доля рынка логистических услуг в ВВП РБ и странах Евросоюза

Страны	Доля рынка в ВВП, %
Беларусь	5,7
Польша	15
Литва	14
Латвия	10,2
Германия	17

Рассмотрим основные проблемы транспортной логистики:

1. Одной из главных проблем является недостаток программных продуктов для логистики. На сегодняшний день на рынке существует множество программ и их количество постоянно растет, но конкретно для транспортной логистики таких продуктов нет. Это достаточно серьезная проблема, поскольку настроить похожие программы, например 1С, возможно, но максимальную наглядность расходов и их правильность гарантировать нельзя.
2. В настоящее время транспортные компании стараются минимизировать риски повреждения или потери груза. Страховые компании не гарантируют возмещение стоимости ущерба в полной мере, поэтому возникает трудность приобретения страхования в соотношении ее стоимости и величины выплат.
3. Сложность и длительность таможенного оформления. Таможенная процедура – это процедура, определяющая совокупность требований и условий, включающих в себя порядок применения в отношении товаров и транспортных средств таможенных пошлин, налогов, запретов и ограничений, установленных в соответствии с законодательством. Возникают проблемы с правильностью оформления документов и, соответственно, с быстротой их оформления, увеличивается время прохождения государственных границ.

Для выявления уровня качественных показателей логистики Республики Беларусь и Республики Польша необходимо использовать индекс интенсивности логистики (LPI). Оценка эффективности логистики осуществляется по бальной системе от 1 (min) до 5 (max).

Состав шести ключевых направлений оценки качества логистических услуг в стране (LPI):

1. Эффективность процесса оформления (скорость, простота и предсказуемость формальностей) органами пограничного контроля, в том числе таможенных.
2. Качество и развитость инфраструктуры (например, порты, железные дороги, дороги, информационные технологии).
3. Простота организации по конкурентоспособным ценам поставок.
4. Компетентность и качество логистических услуг (например, транспортных операторов, таможенных брокеров).
5. Возможность отслеживать грузы в любой момент времени.

6. Своевременность доставки грузов в пункт назначения, соблюдение запланированного или ожидаемого времени поставки.

Рассмотрим показатели по шести субиндексам LPI Беларуси и Польши в 2016 и 2018 годах.

Таблица 2 – Субиндексы LPI Республики Беларусь и Республики Польша

Критерии оценки качества логистических услуг	Республика Беларусь		Республика Польша	
	2016	2018	2016	2018
Эффективность процесса таможенного оформления	2,06	2,35	3,27	3,25
Качество и развитость торговой и транспортной инфраструктуры	2,10	2,44	3,17	3,21
Простота организации по конкурентоспособным ценам поставок	2,62	2,31	3,44	3,68
Компетентность и качество логистических услуг	2,32	2,64	3,39	3,58
Возможность отслеживать грузы в любой момент времени	2,16	2,54	3,46	3,51
Своевременность доставки грузов в пункт назначения	3,04	3,18	3,80	3,95
LPI(место страны)	2,40(120)	2,57(103)	3,43(33)	3,54(28)

Анализируя данные, можно увидеть, что обе страны улучшили свои позиции в общем рейтинге стран. Беларусь улучшила все показатели, кроме показателя цен поставок. Это связано в целом с экономической ситуацией в стране. Польша также увеличила свои показатели качества, однако снизилась эффективность процесса таможенного оформления, что также связано с экономической и политической ситуацией в стране.

В Республике Беларусь и Республике Польша разработаны государственные программы по развитию транспортной логистики до 2020 г. На сегодняшний день эти программы реализуются, что подтверждается их позициями в общем рейтинге стран. Поскольку Беларусь и Польша являются транзитными странами, это должно стимулировать к упрощению пограничных и таможенных процедур, способствовать развитию транспортной инфраструктуры, также увеличить вероятность своевременной доставки грузов. Взаимодействие улучшенных факторов в целом повысит качество транспортной логистики, логистических услуг.

Литература

1. [Электронный источник]. – Режим доступа: <https://www.gov.pl>.
2. Курочкин, Д. В. Логистика : практикум / Д. В. Курочкин. – 2-е изд. – Минск : ФУАинформ, 2014. – С. 8.
3. [Электронный источник]. – Режим доступа: <https://lpi.worldbank.org/international/global/2018>
4. Транспорт и связь в Республике Беларусь: статист. сб. – Минск: Нац. статист. комитет Республики Беларусь, 2012. – 152 с.
5. [Электронный источник]. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by>