

2. Уделять клиенту достаточное внимание, оказать помощь в выборе услуг.
3. Учитывать удобство обслуживания клиентов, делать все необходимое, чтобы клиент вернулся в компанию и сотрудничал с ней дальше.
4. Ввести обязательным условием для консультантов знание всех услуг и товаров предприятия, изучение каталога услуг и умение помочь клиенту с выбором необходимой ему услуги.
5. Клиент не всегда может быть прав, но персонал должен быть внимательным и вежливым, объясняя проблемы и помогая ему понять, почему все так, а не иначе. Заставить клиента чувствовать себя важным. Самое главное, что нужно знать, это то, что вам нравится в вашем сервисе. Неважно, являетесь ли вы владельцем бизнеса или наемным работником [3].

В Беларуси обслуживанию клиентов стоит уделить большее внимание [5]. Обслуживание в компаниях стоит анализировать и устранять недостатки для того, чтобы клиенты возвращались в компании снова и снова. Обслуживание в Беларуси требует дальнейшего изучения, проработки и внимания со стороны законодательства.

Список цитированных источников

1. Абрамова, Е. Р. Логистический сервис: учебное пособие / Е. Р. Абрамова ; М-во образования Российской Федерации, Российская экономическая акад. им. Г. В. Плеханова. – Москва : Спутник+, 2020. – 204 с.
2. Обслуживание клиентов в логистике: роли и важность. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.revechat.com/blog/customer-service-in-logistics/>. – Дата доступа: 12.02.2023.
3. Важность обслуживания клиентов для области логистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.portalvmi.com.br/en/the-importance-of-customer-service-for-the-logistics-area/>. – Дата доступа: 10.02.2023.
4. ВIK Ratings, Отчет рынка логистических услуг / ВIK Ratings // Обзор рынка транспортно-логистических услуг Республики Беларусь. – Минск, 2020. – С. 6–36.
5. Вакулич, Н. А. Управление взаимоотношениями в логистике Н. А. Вакулич // Инновации: от теории к практике. – Брест : БрГТУ, 2019. – С. 203–208.

УДК 656.078

Домино А. С.

Научный руководитель: к. э. н., доцент Медведева Г. Б.

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПОТОКОВ

Мировой рынок транспортно-логистических услуг – один из наиболее важных и динамично развивающихся секторов мировой экономики, который обеспечивает непрерывность международной торговли товарами и услугами. Ежегодно во всем мире перемещается более 100 миллиардов тонн грузов и более 1 триллиона пассажиров. Транспортный сектор является одним из ключевых

компонентов социально-экономической инфраструктуры стран, высокий уровень развития которой существенно повышает конкурентоспособность страны на мировой арене [1].

Целью данной работы является анализ логистического рынка Республики Беларусь.

Поставленная цель предопределила решение следующих задач:

- анализ различных показателей рынка;
- сравнение показателей работы рынка в определенный промежуток времени;
- конечный анализ рынка, выявление проблем и возможностей.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что транспортная система оказывает большое влияние на экономическое пространство. Эффективная работа транспортного сектора оказывает влияние на формирование цен на рынке, а также формирует рынок услуг.

Транспортные услуги оказываются железнодорожным, автомобильным, воздушным, внутренним водным и трубопроводным видами транспорта. Однако следует отметить, что транспортный потенциал Беларуси не реализован в полной мере: транспортные коридоры в стране загружены не более чем на 25–40% от их реальной пропускной способности [1].

На конец 2021 года в Беларуси зарегистрировано 10 812 организаций, осуществляющих логистическую и транспортно-экспедиционную деятельность. Из них деятельностью сухопутного и трубопроводного транспорта занимаются 8 889 организаций, деятельностью воздушного транспорта – 18 организаций, деятельностью водного транспорта – 4 организации, складированием и вспомогательной транспортной деятельностью – 1 901 организации. На рисунке 1 представлено количество зарегистрированных организаций на территории Республики Беларусь [2].

Объем логистических услуг, оказанных компаниями, составил в 2021 году 673,1 млн. рублей, что на 24,1 % меньше прошлогоднего показателя [2].



Рисунок 1 – Количество зарегистрированных организаций на территории Республики Беларусь

Основными организациями на рынке транспортно-логистических услуг Республики Беларусь являются: [1]

1. БТЛЦ (БелИнтерТранс-Транспортно-Логистический Центр). Предприятие входит в состав Белорусской Железной Дороги и является ее официальным экспедитором. БТЛЦ имеет 13 филиалов в восьми странах.

2. Белтаможсервис. Предприятие находится в подчинении Государственного Таможенного Комитета и имеет 7 филиалов в Беларуси.

3. STA Logistic. Компания имеет 10 офисов в четырех странах мира.

4. TransGroupLogistic. Компания имеет 8 офисов в пяти странах.

5. AsstrA Weißrussland. Компании группы AsstrA представлены, помимо Беларуси, еще в двадцати двух странах мира. Штаб-квартира находится в Швейцарии. Примечание: компания не работает с физическими лицами и индивидуальными предпринимателями [1].

6. TELS BY. Компании группы TELS представлены, помимо Беларуси, еще 11 иностранными филиалами в шести странах мира. Штаб-квартира находится в Великобритании [1].

Рынок транспортно-логистических услуг имеет важное значение для экономики Беларуси. В 2021 г. 4 373,6 миллионов долларов США экспорта услуг сформировали транспортно-логистические услуги. Относительно 2017 г. доля экспорта увеличилась на 19,5 %. Из них перевозка железнодорожным транспортом составила 87 %, автомобильным транспортом 11 % от общего показателя экспорта за 2021 год [2].

На рисунке 2 показано изменение показателей экспорта в период с 2017 по 2021 год.

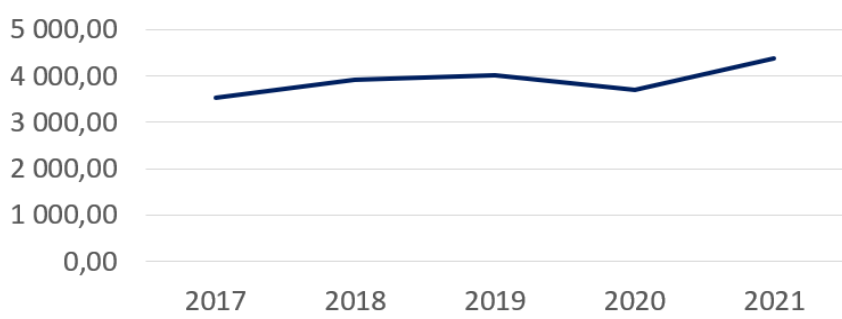


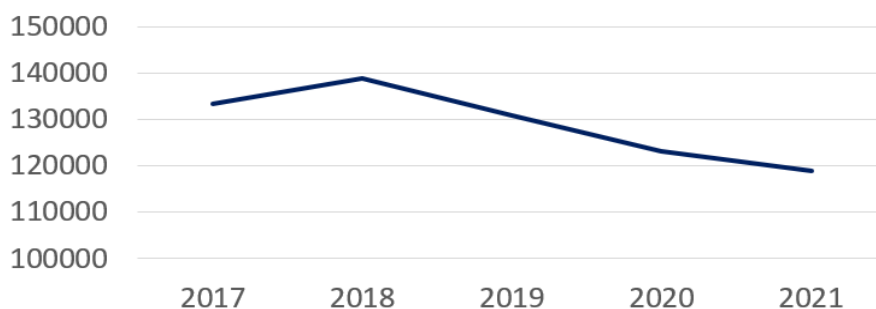
Рисунок 2 – Экспорт транспортных услуг (млн. долл. США)

Импорт транспортных услуг в 2021 г. составил 2 527,3 миллионов долларов США. Относительно 2017 г. импорт увеличился на 36,7 %. Из них ж/д транспорт –15 %, авто транспорт – 34,6 % от общего импорта за 2021 год [2].

Численность занятых в транспортном секторе Беларуси в 2021 году составила 225, 7 тысяч человек. Из них деятельность сухопутного транспорта составляет 78 % от общего показателя численности занятых за 2021 год. Относительно 2017 г. численность повысилась на 6,2 % от общего показателя численности занятых за 2021 год [2].

За последние 9 лет значительно увеличилась доля автомобильного транспорта в общем грузообороте страны. Грузооборот в 2021 год в Беларуси составил 118 776 миллионов тонно-километров, что ниже показателя 2017 года на 12,3 %. [2]

На рисунке 3 показано изменение показателя грузооборота транспортных услуг в период с 2017 до 2021 года.



*Рисунок 3 – Грузооборот транспортных услуг
(миллионов тонно-километров)*

В структуре грузооборота на железнодорожный транспорт приходится 37,4 %, на автомобильный – 24,9 % от общего показателя грузооборота за 2021 год [2].

В 2020 году рынок транспортно-логистических услуг подвергся влиянию мирового кризиса, вызванного пандемией коронавируса. Объемы грузооборота и перевезенных грузов снизились на 7,3 % и 8,4 % соответственно относительно периода с января по сентябрь 2019 года. Показатели грузооборота и объемов перевезенных грузов за январь – сентябрь 2020 показали спад практически по всем видам транспорта, а наибольший спад был характерен для железнодорожного и трубопроводного транспорта [1].

Рассмотрим отдельные виды транспорта. Так, в 2019 году автомобильным транспортом перевезено грузов 154 804 тыс. тонн, а из них 2,1 % составили транзитные перевозки, а международные перевозки составили 10,6 %. Хотя общий объем перевезенных автомобильным транспортом грузов уменьшился за последний год, объем международных и транзитных перевозок имеет тенденцию к увеличению. За последний год прирост объема международных перевозок составил 30 %, а транзитных – 10 %. Показатель интенсивности автомобильных грузоперевозок в 2021 году увеличился на 2,1 % и составил 286 тыс. тонно-километров на один километр длины путей [3].

Количество грузов перевезенных за 2021 год железнодорожным транспортом составило 128 597 тыс. тонн, а из них 21,2 % составили транзитные перевозки, и международные перевозки 72,8 % [2].

В 2020 году все показатели железнодорожных грузоперевозок показали спад: все грузоперевозки – 7,4 %, международные – 9,7 %, транзитные – 19,6 %. Показатель интенсивности железнодорожных грузоперевозок увеличился на 4,6 % и составил 8 125 тысяч тонно-километров на один километр длины путей [3].

Обобщая проведенное исследование необходимо подчеркнуть, что успешное развитие рынка транспортных услуг возможно только в условиях распространения цифровых инструментов, новых технологий управления, которые основаны на процессном подходе и общности интересов всех контрагентов цепи поставок [4].

Список цитированных источников

1. ВИК Ratings, Отчет рынка логистических услуг / ВИК Ratings // Обзор рынка транспортно-логистических услуг Республики Беларусь. Минск, 2020. – С. 6–36.

2. Национальный Статистический комитет Республики Беларусь, Статистический буклет / Национальный Статистический комитет Республики Беларусь // Транспорт в Республике Беларусь. Минск, 2022. – С. 11-26.

3. Национальный Статистический комитет Республики Беларусь, Статистический ежегодник / Национальный Статистический комитет Республики Беларусь // Статистический ежегодник. Минск, 2022. – С. 252-256.

4. Медведева, Г. Б. Реализация цифровых технологий в логистических процессах: опыт и перспективы в Беларуси / Г. Б. Медведева, Л. А. Захарченко, О. А. Обуховская // Логистические системы в глобальной экономике [Электронный ресурс] : материалы XII Междунар. науч.-практ. конф., Красноярск, 31 марта–01 апр. 2022 г. : электрон. сб. / СибГУ им. М. Ф. Решетнева. – Красноярск, 2022. – № 12. – С. 185–188.

УДК 658.5

Ермалович С. А., Касина К. С.

Научный руководитель: ст. преподаватель Шишко Е. Л.

ЗЕЛЁНАЯ ЛОГИСТИКА И СПОСОБЫ ЕЁ РЕАЛИЗАЦИИ С ПОМОЩЬЮ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В современном мире логистика – наука об оптимальном управлении потоками – необычайно востребована и актуальна. С развитием современных технологий и нововведений в области логистики процесс транспортировки все больше сталкивается с проблемой экологии, что ставит под угрозу дальнейшее развитие человечества. Значение «зеленой» логистики (Green Logistics) как инструмента поддержания экологической безопасности постоянно растет, она является примером общественно полезного и бизнес-подходящего симбиоза экологии и экономики, который удовлетворяет условиям сохранения окружающей среды, и рост хозяйственной деятельности [1].

Концепция развития логистической системы Республики Беларусь разработана в соответствии с основными положениями Национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь, где представлена ее детализация в части комплексного развития экономики и эффективного продвижения товаров и услуг на международном и национальном рынках в период до 2030 года. Положения Концепции учитывают существующий опыт развития экономики государства на основе использования логистических подходов, а также современные тенденции развития цифровой экономики и руководствуются постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 10.12.2021 № 710, которым определен Национальный план развития «зеленой» экономики до 2025 г. [2].

Цифровизация экономики – это объективный процесс, вследствие которого развиваются новые виды сервисов и продуктов, ориентированных на нужды и потребности конкретного человека. В результате повышения динамики общественных отношений и региональных событий, роста всеобщего интеллектуального потенциала значительно увеличиваются информационные потребности людей [3].

В настоящее время цифровая экономика (Digital Economy) представляет собой экономическую деятельность, основанную на цифровых и электронных технологиях и включающую в себя электронный бизнес и коммерцию, а также