

УДК 338.47:339.944

ОЦЕНКА И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ

Оспанова Әсель Саятқызы

ospanova_7@mail.ru

магистрант специальности Экономика ЕНУ имени Л.Н.Гумилева, г.Нур-Султан
Научный руководитель – Раимбеков Ж.С.

Вопрос качества предоставления транспортно-логистических услуг для потребителей различных отраслей экономики актуален для Казахстана. В части оказания транспортно-логистических услуг при международных грузоперевозках Казахстан сегодня проигрывает своим ближайшим соседям. Неразвитость рынка 3PL-услуг в Казахстане фактически не позволяет добиться минимизации логистических издержек. Передавая логистику на аутсорсинг логистическим операторам, логистические затраты в конечной цене товара остаются стабильно высокими.

Стратегия улучшения качества логистического сервиса предполагает улучшение качества выполнения логистических операций и функций, логистическую поддержку предпродажного и послепродажного сервиса, логистический сервис с добавленной стоимостью, использование логистических технологий поддержки функционального жизненного цикла продукта и др. [1].

За время развития логистики в промышленно развитых странах сформировалась система показателей, в общем плане оценивающих её эффективность и результативность, к которым обычно относятся общие логистические издержки; качество логистического сервиса; продолжительность логистических циклов; производительность; возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру [2-3]. Эти показатели можно назвать ключевыми, или комплексными, показателями эффективности ЛС.

Оценка эффективности логистики требует использования различных показателей, характеризующих её эффективность и производительность. Макроэкономические критерии и индексы, характеризующие эффективность логистики или же её отдельных компонентов, имеют различные методологические подходы в измерении показателей.

Уровень качества логистических услуг значительно влияет на объемы продаж (производства) и другие ключевые показатели эффективности бизнеса. Страны, имеющие низкие показатели эффективности и качества логистики, сталкиваются с высокими издержками, и не только из-за транспортных затрат, но и из-за ненадежности поставок и неправильного ее измерения. Результаты исследования с использованием эконометрических методов и индекса эффективности логистики, рассчитанный Всемирным банком показали, что существует сильная взаимосвязь между развитием сектора услуг и результатами логистики в стране. Чем больше развит сектор услуг, тем более высок уровень развития логистики.

Поскольку значение логистики неуклонно растет, растет и потребность в оценке ее компонентов и сравнения достижений различных стран [3]. В работе Helena Forslund [4], описал современные методы управления логистикой и показал наличие взаимосвязи между управлением эффективностью логистики и качеством логистического сервиса, ожидаемыми результатами логистики для клиентов.

В стандартах серии ISO 9000:2005 и серии ISO 9004:200924 изложены восемь базовых принципов, использование которых на практике позволяет транспортным компаниям должным образом выстроить свои бизнес-процессы и гарантировать качество обслуживания грузовладельцев: ориентация деятельности компании на клиента (на удовлетворение потребностей клиента); стремление к лидерству; вовлеченность всех сотрудников; процессный менеджмент; системный подход к управлению; ориентация на непрерывное совершенствование; взаимовыгодные отношения с поставщиками [5].

Эти принципы формируют основу организации бизнес-процессов транспортных компаний, позволяющую предоставлять транспортные услуги нужного качества и в достаточном для удовлетворения потребительского спроса количестве.

Для оценки эффективности и качество логистики в масштабах различных стран используются различные показатели, характеризующие ее качество, эффективность и производительность. Макроэкономические критерии и индексы, характеризующие эффективность логистики или же ее отдельных компонентов, имеют различные методологические подходы в измерении показателей.

Среди них наибольшего интереса, в качестве базы исследования на современном этапе, заслуживают логистические модели стран – лидеров рейтинга индекса LPI (Logistics Performance Index). Этот показатель позволяет определить основные отличия между странами, подлежащими анализу [6; 7].

Индекс развития рынка логистики EMLI в странах с развивающейся экономикой, с ежегодным отчетом, предложенной институтом «Transport Intelligence» (Великобритания), Индекса вовлеченности стран мира в международную торговлю, представляемый Всемирным экономическим форумом один раз в два года, Индекс глобальной интеграции DHL, с помощью которых, ежегодно изучаются данные по 10 различным типам международных торгово-экономических связей [8-12].

За последние 12 лет у Казахстана индекс эффективности улучшился на 62 позиции (с 133 до 71 места) (таблица 1). При этом по всем показателям имеется тенденция к росту - от 1,5 до 2 раз за указанный период. Ухудшение произошло по показателю «компетенция в логистике» в 2 раза по сравнению с 2007 годом, и «качество инфраструктуры» в 1,5 раза по сравнению с 2010 годом.

Таблица 1 - Динамика изменения индекса эффективности логистики Казахстана

| Год | Ранг LPI | Оценка LPI | Место среди стран и индекс эффективности | | | | | |
|------|----------|------------|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| | | | Таможня | Качество инфраструктуры | Международные перевозки | Компетенция в логистике | Возможность отслеживания товара | Соблюдение сроков доставки |
| 2007 | 133 | 2,12 | 139/1,91 | 137/1,86 | 129/2,10 | 50/2,05 | 116/2,19 | 120/2,65 |

| | | | | | | | | |
|--|------|------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|
| 2010 | 62 | 2,83 | 79/2,38 | 57/2,66 | 29/3,29 | 73/2,60 | 85/2,70 | 86/3,25 |
| 2012 | 86 | 2,69 | 73/2,58 | 79/2,60 | 92/2,67 | 74/2,75 | 70/2,83 | 132/2,73 |
| 2014 | 88 | 2,70 | 121/2,33 | 106/2,38 | 100/2,68 | 83/2,72 | 81/2,83 | 69/3,24 |
| 2016 | 77 | 2,75 | 86/2,52 | 65/2,76 | 82/2,75 | 92/2,57 | 71/2,86 | 92/3,06 |
| 2018 | 71 | 2,81 | 65/2,66 | 81/2,55 | 84/2,73 | 90/2,58 | 83/2,78 | 50/3,53 |
| Рост/ Снижение ранга, раз | 1,87 | 1,32 | 2,13 | 1,69 | 1,53 | 0,55 | 1,39 | 2,4 |
| Примечание - Источник: http://lpi.worldbank.org/international/ | | | | | | | | |

Казахстан занимает 71 место (с индексом LPI в 2,81 балла) и опережает страны бывшего Союза: Россию, Украину и Беларусь. При этом наиболее высоким показателем существующей логистики нашей страны, в настоящий момент, является соблюдение сроков доставки (оценка 3,53 баллов). Уровень развития логистики Казахстана (71-е место в рейтинге LPI) используется не достаточно.

Значительное повышение рейтинга Казахстана по уровню результативности логистики возможно только на основе комплексного подхода и одновременного развития всех основных секторов и составляющих LPI. Для улучшения в Казахстане основных показателей, характеризующих субиндексы, входящие в LPI, необходимо создание высокоэффективной ТЛС страны и обеспечение ее интеграции в международную транспортную систему. Необходимо провести комплексную реформу в транспортной сфере посредством институциональных инноваций, реконструкции механизмов, создать благоприятную атмосферу, улучшить систему цепи поставок, подготовить кадры в лучших европейских школах, добиться стабильности и предсказуемости, чтобы создать эффективную, экологически безопасную систему логистики.

На основе исследования можно сделать следующие выводы относительно развития логистики и повышения ее привлекательности в странах ЕАЭС.

Это касается вложения инвестиций в развитие логистики и на улучшение их компонентов: качество инфраструктуры и компетентности специалистов, отслеживание прохождения грузов и своевременность поставок, снижение пограничных и торговых барьеров для прохождения грузов. Потребуется институциональные улучшения по повышению уровня интеграции и регулирование отрасли, доступности и безопасности рынка.

Повышение эффективности логистики потребует:

- совершенствования нормативно-правовой базы, в частности, по межгосударственным интермодальным перевозкам, по унификации документооборота, по созданию единой и сквозной тарификации по грузоперевозке и информационного обслуживания на основе единого документооборота;

- создание системы достоверной статистической отчетности по логистическим показателям, повышение уровня подготовки кадров для логистической отрасли, реструктуризацию логистических систем стран ЕАЭС и их объединение в Евразийскую логистическую систему;

- переход к комплексному логистическому обслуживанию клиента – полный «аутсорсинг» логистических услуг; развитие сетевых логистических провайдеров, предоставляющих типовые комплексные услуги клиентам на всей территории Казахстана. Значительное расширение комплекса транспортно-логистических услуг (включая планирование, контроль, менеджмент и доставку) при активном использовании аутсорсинга логистических услуг (технологии 3PL) на международном рынке.

Качество предоставляемых услуг на уровне отдельных компаний также актуально и недостаточно изучено в Казахстане. Поэтому мы провели оценку эффективности и качества выполнения логистических услуг и при обслуживании клиентов и разработке стратегии развития компаний, оказывающих логистические услуги.

Как показывает анализ, подавляющее большинство предприятий Казахстана – это малые предприятия (98,4%), что говорит о том, что рынок логистических услуг пока является развивающимся. Несколько лет назад экспертами в отрасли была отмечена необходимость активного развития сферы логистики в Казахстане, но значительных сдвигов пока не произошло. Наибольшее количество предприятий в отрасли транспорта и складирования приходится на два крупнейших города страны, в которых концентрируются основные финансовые потоки – Алматы и Нур-Султан, остальные же регионы и города Казахстана характеризуются острым дефицитом компаний в отрасли логистики.

В ходе интервьюирования, проведенный нами, обозначили крупные проблемы как во внешней по отношению к их компаниям сфере логистики, так и во внутренней, связанные с качеством и эффективностью выполнения транспортно-логистических услуг.

Оценка компаниями критериев логистических услуг показала, что наиболее важными факторами при транспортно-логистическом обслуживании являются стоимость услуг (4,8 балла), соблюдение графика доставки (4,3), время поставок (3,8) и условия хранения (3,5) (таблица 2).

Таблица 2 - Оценка компаниями критериев логистических услуг (по пятибалльной системе)

| | |
|----------------------------------|-----|
| Стоимость услуг | 4,8 |
| Соблюдение графика доставки | 4,3 |
| Общее время поставок | 3,8 |
| Соблюдение стандартов хранения | 3,5 |
| Ассортимент сопутствующих услуг | 2,4 |
| Качество дополнительного сервиса | 2,2 |

При освоении новых территориальных рынков компании не могут не волновать вопросы наподобие: «достаточно ли в этом регионе складских помещений», «кто предоставляет логистические услуги», «каков их ассортимент и качество».

При выборе провайдеров логистических услуг для пользователей большое значение имеет соответствие соотношения цена/качество и соблюдение графика доставки. По данным опроса, они занимают первые места, так как стоимость обычно завышена и есть трудности в соблюдении графиков. Оценка компаниями критериев логистических услуг показала, что наиболее важными факторами при транспортно-логистическом обслуживании являются стоимость услуг (4,8 балла), соблюдение графика доставки (4,3), время поставок (3,8) и условия хранения (3,5) (таблица 2).

По мнению экспертов, возможности и изменения, оказывающие влияние на развитие логистики в Казахстане, варьируется по нескольким внешним факторам. Например, инвестиции в транспортные инфраструктуры являются наиважнейшим фактором для развития логистической системы (таблица 3). Так как на данном этапе износ автодорог, железнодорожных путей составляет более 90%, существенный физический и моральный износ основных фондов составляет 63%. Результаты показывают, что производители должны решить многие проблемы, связанные с персоналом, обслуживанием клиентов и интеграцией ИТ. Поскольку сторонняя логистическая (3PL) отрасль в стране все еще находится в зачаточном состоянии, большинство местных компаний-производителей должны предоставлять своим клиентам основные логистические услуги. Следовательно, дальнейший рост казахстанской экономики во многом зависит от способности фирм-производителей и поставщиков предоставлять эффективные и действенные логистические услуги.

Таблица 3 – Оценка компаниями факторов, влияющих на развитие логистики в Казахстане (по пятибалльной системе: 1 – слабое, 5 – высокое значение)

| Внешние факторы влияния на развитие логистики в Казахстане | По 5 бальной шкале (среднее значение) |
|---|---|
| Инвестиции на транспортную инфраструктуру | 4,6 |
| Подготовка кадров | 4,4 |
| Создание и развитие торгово-логистических центров | 4,3 |
| Уровень развития внешней торговли | 4,2 |
| Инвестиции на развитие логистической инфраструктуры | 3,9 |
| Принятие государственных программ или стратегии развития в области логистики | 3,3 |
| Участие в международных проектах в логистике и в транспортных сферах | 3,1 |
| Прохождение МТК по территории Казахстана | 3,1 |
| Принятие отдельного закона о логистике, наличие законодательства | 2,7 |
| Полный переход таможенной службы на электронный документооборот и автоматизация стандартных таможенных процедур | 2,6 |
| Разработка концепций, позволяющих повысить эффективность и качество всего логистического процесса | 2,4 |
| Цифровизация транспортно-логистической системы | 2,3 |
| Разработка единой базы транспортно-логистических компаний | 2,2 |
| Наличие выхода к морю | 1,0 |
| Источник: Результаты нашего исследования | |

Результаты этого исследования показывают, что логистические компании и производители-поставщики сталкиваются с проблемами как отечественных, так и международных компаний – заказчиков логистических услуг. Также очевидно, что международные компании-заказчики уделяют большое внимание различным услугам по сравнению с казахстанскими предприятиями-заказчиками логистических услуг. Значительное различие между уровнями удовлетворенности казахстанских и международных компаний также заметно. Международные компании больше удовлетворены услугами 3PL-компаний, когда так как отечественные компании предпочитают более низкого качества логистические услуги.

Таким образом, для преодоления отставания и дальнейшего развития логистики в казахстанских компаниях необходимо использовать стратегию догоняющего развития. Опыт других стран показывает, что для успешной реализации данной стратегии необходим соответствующий институт (орган), анализ функций которого позволяет сделать вывод, что этот институт должен быть государственным.

Список использованных источников

1. Бауэрсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. - М.: ЗАО «Олимп - Бизнес», 2001.-640 с.
2. Arvis J. F., Saslavsky D., Ojala L., Shepherd B., Busch C., Raj A., Naula T. Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy. The Logistics Performance Index and Its Indicators. - World Bank, Washington, DC, 2016.
3. Сергеев В. Ключевые показатели эффективности логистики // Финансовый директор. – 2011. - № 5 - 6. - С.36-40

4. Helena Forslund. The impact of performance management on customers' expected logistics performance // International Journal of Operations & Production Management. – 2007. - Vol. 27, Iss 8. - pp. 901 - 918.

5. Международный стандарт ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // http://www.istu.edu/docs/education/fgos_14/ISO_9000-2005rus.pdf

6. Logistics Performance Index. International LPI // World Bank official site // URL: <http://lpi.worldbank.org/international> (10.07.2019)

7. Luisa Martí, Rosa Puertas & Leandro García (2014) The importance of the Logistics Performance Index in international trade, Applied Economics, 46:24, 2982-2992.

8. World Bank. 2017. *Doing Business 2017: Equal Opportunity for All*. Washington, DC: World Bank. DOI: 10.1596/978-1-4648-0948-4.

9. The World Economic Forum. The Global Enabling Trade Index. <https://www.weforum.org/17.04.2017>

10. Research Institute «Transport Intelligence» [Electronic resource]. <http://www.ti-insight.com/> - Date of access: 07.03.2017.

11. Global Supply Chain Report 2017. Explore how purchasers and suppliers are working together to improve sustainability across global supply chains and taking advantage of low-carbon opportunities // <https://www.cdp.net>

12. Global Connectedness Index / DHL [Electronic resource]. — [http://dhl.com/en/about_us/logistics_insights/studies_research/global_connectedness_index/global_connectedness_index_2016/gci_results.html]. - Date of access: 07.03.2019.