

Могильна Л.М.
*к.е.н., ст. викладач кафедри менеджменту
Сумського національного аграрного університету*

МЕНЕДЖМЕНТ УПРАВЛІННЯ ПОСЛУГАМИ В СФЕРІ ЗЕД

В умовах посиленої конкуренції та значного перевищення насиченості ринку товарами та найновішими послугами у діяльності підприємств - постачальників послуг питання про вивчення позицій, отриманих продуктом, послугою або самим підприємством в розумі споживачів, виходить на перший план. Урізноманітнення потреб клієнтів є викликом маркетингу сучасності та розширенням сфер застосування логістики, яка забезпечує доставку товару до місць призначення. Індивідуалізація замовлення та пропозиція послуг з використанням кур'єрської служби доставки, на яку припадає до 8 % у загальній структурі надання послуг, веде до зростання кількості замовлень та скорочення термінів виконання замовлень споживачів.

Послуги кур'єрської служби доставки – це повсякденна діяльність поштово-логістичних операторів із надання споживачам можливості переміщати у просторі письмову чи друковану кореспонденцію, предмети (посилки, бандеролі, вантажі), кошти (грошові перекази). Тому останніми роками значення поштової логістики, кур'єрської діяльності та експрес-доставки значно зросло завдяки розширенню спектру послуг та поліпшенню їхньої якості, що і дає змогу говорити про актуальність вибраної тематики.

Підприємств кур'єрської служби доставки на теренах України нараховується близько 13439 одиниць (січень 2019 р.). Найбільшими вважаються АТ «Укрпошта», ТОВ «Автолюкс» (1988 р.), «Гюнсел» (1988 р.), ТОВ «Нова пошта» (2001 р.). Найгострішою є конкуренція між ТОВ «Нова пошта» та АТ «Укрпошта», що є домінуючим оператором поштового зв'язку в сегменті надання універсальних послуг (80–85 %). Слід відмітити, що в останні роки АТ «Укрпошта» втрачає свої позиції в сегменті пересилання листів і посилок, який стає ключовим чинником розвитку в секторі електронної торгівлі.

Кур'єрська служба доставки ТОВ «КСД-Суми» - сучасна компанія з позитивною репутацією, яка має розвинену мережу відділень і працює на засадах індивідуального підходу до потреб кожного клієнта. КСД надає якісні послуги кур'єрської експрес-доставки листів, документів, подарунків тощо в будь-який куточок України та світу, а також виконує індивідуальні доручення в межах своєї компетенції. Метою підприємства є надання послуг найвищої якості з максимальною швидкістю. Клієнтам, які працюють з ТОВ «КСД-Суми» на підставі договору, надаються обслуговування в кредит та особисті умови. Користуватися послугами підприємства дуже просто і зручно. Слід відмітити, що підприємство використовує систему GPS моніторингу, яка дозволяє вирішити комплекс завдань: у режимі реального часу контролювати пересування кожної машини; своєчасно координувати роботу всього транспорту; планувати та коригувати виконання замовлень; виключити простої техніки; виключити факти незаконного зливу палива і нецільової експлуатації транспортного засобу; контролювати швидкісний і температурний режими машин; підбирати найбільш ефективний маршрут; отримувати звіти за будь-який період часу.

Відправлення міжнародної письмової кореспонденції підрозділяються на: поштові картки (прості, замовлені); листи (прості, замовлені, з оголошеною цінністю, з відстеженням); дрібні пакети (прості, замовлені); бандеролі (прості, замовлені); секограми (прості, замовлені); мішки «М» (прості, замовлені). Законом України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законодавчих актів України щодо покращення адміністрування та перегляду ставок окремих податків і зборів» від 23.11.2018 № 2628-VIII передбачено, що сумарна вартість товарів у міжнародних поштових та експрес-відправленнях, яка не оподатковується податком на додану вартість та митом, залишається 150 євро. Товари (крім підакцизних), що переміщуються (пересилаються) у міжнародних поштових, міжнародних експрес-відправленнях, сумарна фактурна вартість яких перевищує еквівалент 150 євро, але не перевищує еквівалент 10000 євро, підлягають письмовому декларуванню

Слід зазначити, що порядок оподаткування міжнародних поштових та експрес-відправлень не змінився: з частини сумарної фактурної вартості відправлення, яка перевищує неоподаткований ліміт, нараховується 20% ПДВ і 10% мита. Будь-які обмеження щодо кількості міжнародних поштових відправлень та міжнародних експрес-відправлень на одного одержувача відсутні.

Необхідними документами для імпорту в Україну документів юридичної особи здійснюється після підписання договору на перевезення міжнародних відправлень та договору на обслуговування. Наголосимо, щоб правильно розрахувати вартість доставки, клієнт повинен визначитися з тарифною зоною для вибраної країни, вибрати згідно з нею тариф з урахуванням ваги посилки. Потім на сайті підприємства розрахувати її остаточну вартість.

У випадку нездійснення доставки міжнародного відправлення можливість повернення відправникові або знищення відправлення здійснюються в межах законодавства та правил країни одержувача. Всі обов'язки та витрати по поверненню або знищенню відправлення покладаються на відправника. У випадках виникнення форс-мажорних обставин, термін доставки може бути збільшений. До форс-мажорних обставин належать: стихійні лиха (ураган, циклон, землетрус, цунамі, повень, руйнування в результаті блискавки, засухи, обмерзання тощо); військові дії, громадянські заворушення, піратство, саботаж; вибухи, пожежі; бойкоти, страйки та локаути; законні і незаконні дії влади, в т.ч. прийняття ними певних нормативних актів.

Слід відмітити, що існують заборони і обмеження для пересилки товарів при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності. При переміщенні товарів через митний кордон України в міжнародних поштових відправленнях та міжнародних експрес-відправленнях застосовуються заборони і обмеження, встановлені як і для товарів, що переміщуються іншими способами.

Нині у всьому світі державні органи планують надавати державні послуги в електронному вигляді. Враховуючи, що митні служби несуть основну відповідальність за контроль товарів, стягування мита та боротьбу з шахрайством на кордонах, природно, що вони використовують автоматизовані

системи, в першу чергу, щоб контролювати перевірку товарів і отримувати відповідні доходи. Тому митні органи почали використати інфокомунікаційні технології, щоб зосередитися не на перевірці товарів, а на відповідній інформації, яка вказується в паперових деклараціях експорту чи імпорту. Вони встановили, що можуть таким чином зменшити час проходження товарів в зоні митного контролю, оскільки, якщо ключова інформація фіксується системою автоматично, то вона може не лише підтверджувати і обробляти дані, але і витрати на її зберігання в порівнянні зі зберіганням архівів на папері значно нижчі.

Аналізуючи режим роботи інформаційної системи у ТОВ «КСД-Суми», дійшли висновку, що максимально завантаженим, за спостереженнями, відділення буває 3,5-4 год., а управління інформаційними потоками в інформаційній системі здійснюється у середньому 11 год. Для визначення обсягу інформаційного потоку потрібно визначити відношення паперових та електронних документів. Із власних спостережень відомо, що за діяльності одного відділення ТОВ «КСД-Суми» за місяць передається та приймається близько 10000 документів як з України так і з інших країн світу. З них 70% – це електронні дані. Отже, вирахувавши співвідношення, отримаємо 3000 паперових документів та 7000 електронних даних. Після аналізу бази даних відділення виявили, що обсяг одного повідомлення в середньому дорівнює 23,5 Кілобайт. Крім планових та оперативних документів, існують ще різні статистична звітність. В середньому кожен паперовий документ складається з 25 документорядків.

Таким чином, функціонування єдиної корпоративної мережі документообігу має забезпечуватись на основі національного програмного забезпечення яке відповідає міжнародним стандартам якості з точки зору швидкості, надійності та захищеності при передаванні інформації. Програмне забезпечення для підтримки документообігу повинно відповідати наступним вимогам: базуватись на клієнт-серверній платформі; мати зручний та інтуїтивно-зрозумілий інтерфейс користувача; підтримувати роботу модулів:

захисту інформації за допомогою криптографічних алгоритмів, що передається в корпоративній мережі, забезпечення передання інформації як по телефонній мережі загального користування, так і в локальній комп'ютерній мережі, контроль процесу проходження повідомлень від відправника до отримувача.

Використання системи електронної документації є економічно ефективною для компанії. Тобто, для впровадження використання системи електронного документообігу необхідно 2 770 грн., це заощадить компанії близько 37 514 грн. на рік. А завдяки тому, що ця програма відповідає вимогам Всесвітньому поштовому союзу (далі ВПС), то скоротиться строк надання міжнародної поштової послуги. За даними ВПС на 20% відбудеться скорочення часу в логістичній мережі завдяки міжнародній автоматизації та е-документообігу. Якщо строк міжнародної доставки в середньому прийняти за 5 діб, то завдяки інноваційним технологіям вона скоротиться і складе 4 доби.

Таким чином, упровадження системи автоматизації документообігу забезпечує реєстрацію, облік і зберігання документів, швидкий та цілодобовий доступ до документів та звітної інформації, ефективне управління процесами руху та обробки документів, мінімізація часу процедур узгодження документів та прийняття рішень, підвищення виконавської дисципліни, скорочення невиробничих витрат робочого часу співробітників, мінімізацію фінансових витрат на документообіг і діловодство, а документ як факт здійснення господарських операцій стає основою комунікаційних зв'язків учасників ринкового середовища. В недалекому майбутньому всі країни перейдуть на електронний документооблік і буде можлива глобальна поштова модель електронного попереднього інформування.