

другим; недостаточная заинтересованность персонала в продвижении как отдельных групп услуг, так и услуг вообще; неудобство местоположения ГОПС; отсутствие достаточного информационного обеспечения и т.д.

В случае выявления одной из вышеперечисленных причин или какой-либо другой причины, связанной с качеством обслуживания, необходимо обратиться к практике тех точек продаж, которые имеют наиболее высокие показатели.

Предложенный метод оценки качества предоставления услуг позволит РУП «Белпочта» не только определить узкие места, выявить направления развития и совершенствования качества обслуживания, но и поощрять работников тех объектов, где высокие показатели. Кроме того, по полученным результатам можно установить плановые показатели, которые должны быть достигнуты всеми ГОПС, и определить мероприятия, достижение которых позволит существенно повысить качество обслуживания потребителей услуг почтовой связи.

## Литература

1. Пономарева Т.А., Супругина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. - №1.
2. Пономарева Т. А. Использование технологий бенчмаркинга для улучшения качества услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. - №5.

*Стрельченко В., д.и.н., профессор*

*Собская И., Цюмак И., Балтийская Международная Академия (г. Рига)*

## ОЦЕНКА ФРАХТА ГРУЗОПЕРЕВОЗЧИКА

Для расчета оценки фрахта необходимо иметь входящие данные, при подстановке которых можно сделать вычисления и принять правильное решение. Для подсчета прямых расходов на рейс достаточно иметь данные о маршрутах, технические данные об используемых транспортных средствах и ставки заработной платы водителей.

Поскольку маршруты постоянны, их можно сгруппировать, указав расстояния в км и рассчитать общий пробег. По норме расхода на данную марку машины можно рассчитать количество топлива на весь пробег и его стоимость в зависимости от вместимости баков. При необходимости учитывается расход присадки AdBlue для экологического двигателя, а так же расходы на мойку, паркинги и др. Рассчитывается также ставка заработной платы для водителя, которая тоже зависит от пробега и представляет собой коэффициент, например, 0,08Ls за км.

Все эти расходы суммируются и дают представление о расходах на данный рейс. После этого, зная предлагаемые суммы фрахтов, легко оценить предложения по фрахтам и принять решение для выбора наиболее выгодного предложения и оптимального маршрута.

Приведенная ниже модель даст возможность так же просчитать варианты разных маршрутов, колебания цены топлива, дорог, а так же вариант отправки паромом.

Модель представляет собой файл Microsoft Excel, состоит из четырех листов. На первом листе «расстояния» сведены в список маршруты, подсчитан километраж и приведены цены за оплату дорог.

Функция VLookup и обеспечивает вертикальный (VLookup) поиск значений в массиве. VLookup отыскивает значения, точно или приблизительно совпадающие с

заданным критерием, и возвращает соответствующие значения ячеек (либо формулу, в которой они используются), находящиеся в одной строке с найденной ячейкой.

Функция VLOOKUP, которая взаимодействует с выбранными значениями в раскрывающемся списке дает возможность подставить для расчета стоимость дорог и километраж для дальнейших расчетов. Данные для подстановки выбираются из таблицы, расположенной на листе «Расстояния». Также на листе «МАРШРУТ» находится раскрывающийся список с марками автомобилей, который дает возможность выбора с помощью функции VLOOKUP нормы расхода топлива. Нормы расхода и марки автомашин находятся на листе «Марка машины».

Таким образом, на листе «МАРШРУТ» формируются расходы, которые используются в модели для проведения дальнейших вычислений.

Для принятия решения по оценке фрахта полученные вычисления по расходам переносятся на лист «модель». На листе «Модель» находится сводная модель «Фрахты и расходы», в которую переносятся расходы, рассчитанные на листе «Маршрут» и вносятся предлагаемые суммы фрахтов для дальнейших расчетов.

Модель является основой для использования таких инструментов Microsoft Excel, как Scenario Manager, Goal Seek и Data Table, которые позволяют рассмотреть всевозможные варианты рейса, просчитываются предлагаемые фрахты, что дает полную и наглядную оперативную картину выбора наилучшего варианта.

В сценарии данных передаются наборы входных значений, после чего выполняется определение возможных результатов сценарии позволяют изучить набор возможных результатов. В отличие от таблиц данных сценарии с различных листов или из различных книг можно объединять. При использовании сценариев можно легко получить из различных источников данные о возможных результатах, а затем объединить эти данные. В сценарии может быть до 32 изменяемых значений.

Сценарий (SCENARIO) – это именованная комбинация значений, заданных для одной или нескольких изменяемых ячеек в модели «что-если».

Модель «что-если» (what-if model) – это рабочий лист, в котором можно подставлять различные значения для переменных (variable).

Изменяемые ячейки (Changing cell) – это ячейки, содержащие значения, которые вы хотите использовать в качестве переменных.

Сценарии создаются на основе модели, описывающей какие-либо экономические ситуации. Любая модель содержит какие-то показатели с начальными данными и показатели, которые рассчитываются по каким-либо формулам.

При создании сценариев в окно Scenario Value вносятся предлагаемые значения фрахтов.

Таблица данных представляет собой диапазон ячеек, показывающий, как изменение одной или двух переменных в формулах повлияет на результаты этих формул. Таблицы данных обеспечивают способ быстрого расчета нескольких результатов в рамках одной операции, а также способ просмотра и сравнения результатов всех различных вариантов на одном листе.

Как и сценарии, таблицы данных позволяют изучить набор возможных результатов. В отличие от сценариев в таблицах данных все результаты представлены в одной таблице на одном листе. Применение таблиц данных облегчает и ускоряет изучение возможных вариантов. Так как внимание приходится уделять только одной или двум переменным, результаты при этом легко изучать; ими также можно легко обмениваться в табличной форме.

Таблица данных не может включать более двух переменных. Если необходимо проанализировать больше переменных, следует использовать сценарии. Несмотря на то, что таблица данных ограничена только одной или двумя переменными (одна для подстановки значений по столбцам и одна – по строкам), в ней можно использовать любое количество различных значений переменных.

При подборе параметра Excel использует итерационный процесс. Он проверяет для изменяемой ячейки одно значение за другим, пока не получит нужное решение.

Есть возможность быстро и точно рассчитать минимальный и оптимальный размер фрахта на данный маршрут для предложения клиентам.

Для удобства на одном листе «маршрут» можно составить необходимый для расчета расходной части рейса набор данных:

- марка автомобиля – расход топлива;
- курс валюты для перевода расходов в латы;
- средняя цена за литр топлива;
- маршруты – километраж – плата за дороги;
- зарплата водителю.

При составлении маршрута подставляется сначала марка машины, потом в списке транзитов подставляются транзитные составляющие по всему маршруту, в конце подводится итог по километрам, километраж умножается на расход топлива на данную марку машины, полученное количество умножается на среднюю цену за литр топлива на данный момент. Далее километраж умножается на коэффициент заработной платы водителю  $\times 0,08Ls$ . Подставляются и суммируются цены за дороги. В конце приводятся общие суммированные показатели.

Одним из удобств модели является возможность быстро просчитать варианты разных транзитных маршрутов по пути следования к конечной цели, варианты изменения средней цены на топливо, а так же возможность отправки машины паромом.

## Литература

1. Сетевая биржа <http://www.cargo.lt>
2. Сетевая биржа <http://www.lardi-trans.ru>
3. Сетевая биржа <http://www.logistic.ru>
4. Специализированная лента новостей автоперевозчиков <http://www.logistic.ru>

*А.И. Субботенко, УО «БГЭУ» (г. Минск)*

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ САХАРНОЙ ОТРАСЛЮ

Производство сахара – одна из важнейших и масштабных отраслей отечественной пищевой промышленности. Выращиванием сахарной свеклы занимаются около 500 хозяйств со средним объемом производства 2700-3000 т сахарной свеклы на одно хозяйство, где она является ведущей технической культурой и в большинстве случаев служит основой экономического благополучия сельскохозяйственных предприятий. Промышленную переработку сахарной свеклы осуществляют четыре предприятия. Это градообразующие центры, и абсолютное большинство проживающего населения непосредственно связано с деятельностью свеклосахарного производства данной территории.

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.  
Belarus State Economic University. Library.