

Лилимберг Светлана Ивановна

канд. экон. наук, доцент, профессор

Ахметжанов Даниал Ерболович

студент

Бахтин Андрей Витальевич

студент

Костанайский филиал ФГБОУ ВО «Челябинский

государственный университет»

г. Костанай, Республика Казахстан

DOI 10.31483/r-151280

ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ НА ПРИМЕРЕ ТОО «СДЭК»: НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Аннотация: статья посвящена исследованию организации и управления логистическим сервисом ТОО «СДЭК» как способа повышения конкурентоспособности предприятия в современных экономических условиях. На основе систематизации особенностей логистического сервиса почтово-курьерского предприятия авторы предлагают практические рекомендации по совершенствованию его управления, направленные на повышение эффективности и удовлетворенности клиентов.

Ключевые слова: логистический сервис, логистическая компания, курьерская доставка, складская логистика, транспортная логистика.

Новая экономическая политика открытых границ приводит к необходимости любого предприятия конкурировать не только с отечественными, но и с достаточно качественными и дешевыми импортными товарами и услугами. Необходимость повышения собственной конкурентоспособности, а также требования со стороны нынешнего, достаточно «избалованного» современным рынком покупателя заставляют производителей заботиться о качественном сервисном обслуживании своей продукции, что обуславливает актуальность выбранной темы исследования. Использование логистического сервиса помогает предприя-

тиям систематизировать процесс, наладить взаимосвязь между предприятием и службами сервиса.

Объектом исследования выступает логистический сервис на примере компании ТОО «СДЭК», предметом исследования – процессы организации и управления логистическим сервисом на предприятии

Цель исследования – выявление основополагающих особенностей логистического сервиса на предприятии и разработка путей совершенствования организации и управления логистическим сервисом ТОО «СДЭК».

Новизна проведённого исследования заключается в систематизации и обобщении особенностей логистического сервиса почтово-курьерского предприятия.

Практическая значимость выполненного исследования заключается в возможности применения разработанных рекомендаций для совершенствования и повышения эффективности управления логистическим сервисом конкретного почтово-курьерского предприятия.

Методической основой выполнения исследования явилось использование в процессе проводимых исследований совокупности различных методов: анализа и синтеза, монографического, группировки, сравнения, наблюдения.

По мнению Лукинского В.С., «логистический сервис – это совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками, наиболее оптимальным, с точки зрения затрат, способом» [1].

Объектом логистического сервиса могут выступать различные потребители материального потока: производственные предприятия, различные распределительные центры и конечные потребители [2].

В данном исследовании рассмотрим вопросы логистического сервиса на примере ТОО «СДЭК». ТОО «СДЭК» – это международная логистическая компания на рынке экспресс-доставки, является основной операционной компанией, владельцем IT-платформы и бренда. ТОО «СДЭК» оказывает услуги по до-

ставке грузов различным категориям клиентов: корпоративным клиентам, интернет-магазинам, частным клиентам по всему Казахстану. Положительный финансовый результат в виде полученной валовой прибыли обеспечивает предприятию на протяжении 2022–2024 гг. достаточно высокий уровень рентабельности, который в анализируемом периоде стабильно возрастает.

Логистический сервис ТОО «СДЭК» включает в себя взаимодействие с клиентами и партнерами: осуществление курьерской доставки; оказание услуг по приему платежей; доставка заказов по поручению интернет-магазинов в рамках комплексной услуги фулфилмент.

Основными направлениями и формами логистического сервиса компании являются: В2С, В2В, С2С, авиакарго, фулфилмент, мейлфорвардинг, динамика удельного веса которых в общем обороте компании приведена на рисунке 1.

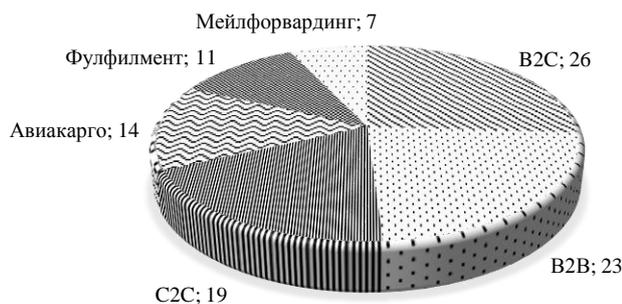


Рис. 1 – Структура направлений логистического сервиса ТОО «СДЭК» в среднем за период 2022–2024 гг. (по удельному весу в структуре выручки компании, %)

В целом можно сделать вывод, что наибольшую выручку ТОО «СДЭК» приносит доставка посылок от интернет-магазинов физическим лицам. В динамике 2022–2024 гг. увеличилось количество отправок по направлениям В2С и С2С. По остальным направлениям наблюдается незначительное снижение, что связано с появлением новых компаний на рынке почтово-курьерских услуг.

ТОО «СДЭК» в процессе осуществления доставки использует различные виды доставок, однако преимущественную долю (41%) в структуре перевозок

компании занимают магистральные перевозки, то есть перевозки грузов на дальние расстояния с помощью автомобильного транспорта.

В основе логистического сервиса ТОО «СДЭК» лежит собственный программный комплекс «Экспресс-Курьер», который обеспечивает автоматизацию бизнес-процессов логистики, складов, курьерской доставки, продаж, финансов, колл-центра.

Деятельность компании ТОО «СДЭК» связана с рисками, среди которых рыночный риск, инфраструктурный ИТ-риск, финансовый риск, санкционные риски начала 2022 года. Выполненный анализ рисков позволяет предполагать, что наиболее серьезным из которых является рыночный риск. В настоящее время доля ТОО «СДЭК» на рынке почтово-курьерских услуг Казахстана составляет 16%. Ключевыми конкурентами компании на казахстанском рынке являются Wildberries, OZON, GLOBBING, «Boxberry», «PONY EXPRESS», «TSM», «Avis Logistics» и другие.

С целью минимизации рыночного риска в логистическом сервисе предприятия авторами предлагаются мероприятия по совершенствованию организации и управления логистическим сервисом ТОО «СДЭК» в части складской и транспортной логистики.

Первое мероприятие заключается в роботизации складов в организации ТОО «СДЭК». В частности, авторами исследования предлагается внедрение роботов в складскую логистику ТОО «СДЭК» по нескольким сценариям: «быстрая волна», «гибкий конвейер», «паллетный перевозчик», «долгосрочный склад хранения», «стеллаж к сборщику» [3; 4].

Для выполнения вышеперечисленных сценариев целесообразно использовать модель складского робота АВ-500

В ходе исследования нами были подробно рассчитаны показатели эффективности при различных сценариях работы на складе, представленные в таблице 1.

Таблица 1

**Изменение основных показателей эффективности складской логистики
после внедрения роботов**

| Показатели | Внедрение роботов по сценарию | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|
| | «Быстрая волна» | «Гибкий конвейер» | «Паллетный перевозчик» | «Долгосрочный склад хранения» | «Стеллаж к сборщику» |
| Увеличение коэффициента полезного действия (КПД), раз | 1,43 | 1,43 | 1,25 | 1,25 | 1,43 |
| Снижение общего количества занятых сотрудников, % | 80 | 20 | 60 | 50 | 70 |
| Экономия фонда оплаты труда, тыс.тенге | 267120 | 7120 | 34920 | 28920 | 207120 |
| Увеличение производительности труда (на 1 работника в год), раз | 8,28 | 6,35 | 7,03 | 7,03 | 6,35 |
| Увеличение зарплатоотдачи, раз | 15,01 | 6,66 | 4,93 | 5,04 | 2,46 |

Любой сценарий приведёт к снижению количества работников: от 20% при сценарии «Гибкий конвейер» до 80% при сценарии «Быстрая волна». В наибольшей степени сократится количество работников в случае внедрения робота по сценарию «Стеллаж к сборщику» – со 100 до 30 человек, за счёт чего экономия фонда заработной платы составит 207 млн. в год.

Экономический эффект от внедрения робота проявится и в росте КПД, увеличении производительности труда и зарплатоотдачи.

Второе мероприятие направлено на совершенствование организации и управления транспортной логистикой компании и представляет собой внедрение беспилотных летательных аппаратов в транспортные маршруты ТОО «СДЭК». В этом случае экономический эффект проявится в увеличении скорости доставки грузов, что положительно повлияет на качество обслуживания потребителей. Стоимость грузовых дронов колеблется от 1200 тыс. тенге до 10200 млн тенге. ТОО «СДЭК» является достаточно крупной, финансово обес-

печенной организацией и может позволить себе приобретение дронов-грузоперевозчиков.

Таким образом, в случае реализации предложенных мероприятий ТОО «СДЭК» сможет совершенствовать процессы организации и управления логистическим сервисом и улучшить его экономические показатели.

Список литературы

1. Лукинский В.С. Логистика и управление цепями поставок: учебник и практикум для вузов / В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2025. – 434 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560301> (дата обращения: 23.10.2025).

2. Транспортно-экспедиционная деятельность: учебник и практикум для вузов / под ред. Е.В. Будриной. – М.: Юрайт, 2025. – 344 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560738> (дата обращения: 24.10.2025).

3. Ли Н. Инфраструктура логистического сервиса клиентоориентированных цепей поставок / Н. Ли // Известия СПбГЭУ. – 2023. – №5 (143) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/infrastruktura-logisticheskogo-servisa-klientoorientirovannyh-tsepey-postavok> (дата обращения: 27.10.2025).

4. Полуботко А.А. Инновационные аспекты системной организации информационных потоков транспортно-логистической инфраструктуры / А.А. Полуботко, С.А. Титова // Вестник РГЭУ РИНХ. 2025. – №1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-aspekty-sistemnoy-organizatsii>- (дата обращения: 27.10.2025).