**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ РАБОТЫ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

К.М. Тимухин, аспирант

Научный руководитель – Н.А. Тушин, д.т.н., профессор кафедры «Управление эксплуатационной работой»

В настоящее время в мире сложился единый транспортный комплекс в форме кооперации деятельности небольшого числа мощных транспортных и транспортно-экспедиционных компаний и сотен тысяч средних и мелких экспедиторских фирм, а также транспортных предприятий. Мировой опыт свидетельствует, что без развитой сети транспортно-экспедиционных предприятий различных форм собственности сформировать полноценный рынок транспортных услуг и обеспечить высокое качество обслуживания невозможно. Наличие ряда крупных и большого количества малых экспедиторских компаний, разнообразие по специализации и количеству услуг обусловили различные подходы к организации технологических процессов в предприятиях. Отсутствие разработанных типовых технологических процессов значительно затрудняет организацию бизнес-процессов и в ряде случаев приводит к дублированию функций, проблемам с документооборотом и потере качества услуг.

Для совершенствования существующих и разработки новых технологических решений в управлении коммерческой работой, был проведен анализ текущего состояния рынка транспортно-экспедиторских услуг. Определен стратегический ориентир, основная цель коммерческой работы транспортно-экспедиционного предприятия. В том числе сформулированы особенности предоставления услуг, как продукции транспортно-экспедиторского предприятия. Разработана аналитическая модель коммерческой работы для определения параметров и рабочих графиков коммерческих подразделений транспортно-экспедиционных предприятий.

На основе предложенной методики планирования коммерческой работы в транспортно-экспедиторских предприятиях имеется возможность разрабатывать типовые технологические процессы. В том числе формулировка основного стратегического ориентира коммерческой работы в виде воспроизводства товарно-обменных связей, как необходимое условие роста стоимости бизнеса транспортно-экспедиторского предприятия. В дополнение к вышеизложенному, разработан совмещенный ABC/XYZ метод сегментации клиентов транспортно-экспедиторских предприятий и технология планирования коммерческой работы транспортно-экспедиторских предприятий на основе стратегической карты сбалансированных показателей.

В результате, данная методика планирования коммерческой работы в транспортно-экспедиторском предприятии позволяет разработать инструктивные указания и типовые технологические процессы по оказанию транспортно-экспедиторских услуг и усовершенствовать процесс обучения специалистов- коммерсантов для отрасли.