

# UAB „BALTIC SHIPPING CENTRE“ LOGISTINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ

*Gabrielė Gečaitė, darbo vadovė lekt. Ieva Kaveckė*

*Klaipėdos valstybinė kolegija*

## ANOTACIJA

Straipsnyje yra analizuojama logistinių paslaugų samprata, organizavimo ir kontroliavimo ypatumai bei UAB „Baltic Shipping Centre“ įmonės logistinės paslaugos. Analizuojamas įmonės atliekamų logistinių paslaugų organizavimas ir kontroliavimas bei teikiamos logistinės paslaugos – transportavimas ir sandėliavimas. Atliktas tyrimas parodė įmonės „Baltic Shipping Centre“ stiprybes ir silpnybes, pagal tyrimo duomenis pateikiami pasiūlymai gerinti įmonės logistinių paslaugų teikimą. Pagrindiniai žodžiai: logistinės paslaugos, sandėliavimas, transportavimas, organizavimas, kontrolė.

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Logistika – tai ganėtinai nauja sritis, tačiau yra viena sparčiausiai ir labiausiai plintančių veiklų ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje. Logistika jungia veiklos sritis tokias kaip: tiekimas, gamyba, pakavimas, transportavimas, atsargų valdymas, paskirstymas ir informacijos mainai. Logistikos paslaugos apima paslaugų ar prekių judėjimą, organizavimą, procesų kontrolę bei prekių ar paslaugų pristatymą galutiniam vartotojui. Teikiant logistikos paslaugas svarbiausias elementas yra informacijos valdymas, jos apdorojimas ir saugojimas.

**Temos problematika.** UAB „Baltic Shipping Centre“ teikia įvairias logistines paslaugas, kad būtų pasiektas tikslas – patenkinti kliento poreikius. Kartais įmonėms atliekant daug paslaugų, iškyla problemų su jų organizavimu ir kontroliavimu. Norint šias problemas išspręsti, reikia išsiaiškinti dėl ko jos kyla. Dažniausiai tai gali būti susiję su informacijos stoka ar transportavimu. Būtent dėl šios priežasties, įmonėse yra svarbu gerinti paslaugų organizavimo ypatumus ir jų kokybę bei analizuoti daromas klaidas ir kliento poreikius.

**Tyrimo objektas** – UAB „Baltic shipping centre“ logistinės paslaugos.

**Tyrimo tikslas** – išanalizuoti UAB „Baltic shipping centre“ logistines paslaugas.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti logistines paslaugas teoriniu aspektu.
2. Išanalizuoti UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų bendruosius aspektus.
3. Išnagrinėti UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų organizavimą ir kokybės užtikrinimą.
4. Ištirti UAB „Baltic shipping centre“ transportavimo ir sandėliavimo paslaugų teikimo galimybes.

**Tyrimo metodika.** Mokslinės literatūros, informacijos šaltinių bei kitų pateiktų duomenų ir dokumentų, susijusių su įmonės teikiamomis paslaugomis, analizė, stebėjimo metodas, pusiau struktūrizuotas interviu.

Siekiant nustatyti UAB „Baltic shipping centre“ teikiamas logistines paslaugas ir su šia veikla susijusias problemas buvo pasitelkta informacijos šaltinių bei kitų pateiktų duomenų ir dokumentų analizė. Pusiau struktūrizuotas interviu metodas pasirinktas, nes interviu metu pagal poreikį galima pritaikyti kitus klausimus, toks metodas duoda išsamesnius atsakymus. Gauti atsakymai buvo apibendrinti ir panaudoti analizuojant įmonės problemas, susijusias su teikiamomis logistinėmis paslaugomis. Tyrimas pradėtas vykdyti 2022 m., balandžio 4 d. Tyrimo imtis – apklausti 3 įmonės darbuotojai: įmonės direktorius, transporto vadybininkas, klientų aptarnavimo vadybininkas. Stebėjimo metodui – buvo analizuojama įmonės darbuotojų grupė, vadybininkai ir vairuotojai. Stebėjimo metodas padėjo identifikuoti su logistinėmis paslaugomis susijusius trūkumus.

## 1. LOGISTINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ TEORINIU ASPEKTU

Logistika, kiekvieno žmogaus gyvenime, tapo neatsiejamas reiškiny. Žmonės su logistika susiduria kasdieniniame gyvenime dažniau nei su bet koku kitu procesu. Logistikos sąvoką yra sunku apibrėžti ir pasirinkti vieną apibrėžimą, kadangi tai plati veikla, Meidutė (2012) logistiką įvardija, kaip vieną sudėtingiausių apibrėžiamų sąvokų, nes ji apima daug veiklos sričių, procesų ir operacijų.

Logistikos paslaugos gali apimti įvairių materialinių srautų prekių judėjimą bei prekybinės veiklos organizavimą. Logistikos įmonės organizacinė struktūra, turi būti sudėliota taip, kad informacijos mainai bei visi užsakymo atlikimo proceso veiksmi vyktų sklandžiai. Autoriai, tokie kaip, Zinkevičiūtė ir Vasiliauskas (2013), Palšaitis (2010) ir Meidutė (2012), išskyrė logistikos veiklos rūšis pagal funkcijas, kurios pasiskirstė į pagrindines ir pagalbines (1 lentelė).

1 lentelė

Logistikos veiklos rūšys

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pagrindinės veiklos rūšys | 1) vartotojo aptarnavimo politika ir standartai; 2) užsakymų tvarkymas; 3) atsargų valdymas; 4) transportavimas; 5) sandėliavimas ir saugojimas.                                                                                                               |
| Pagalbinės veiklos rūšys  | 1) informacijos apdorojimas ir tvarkymas; 2) paklausos prognozavimas; 3) gamybos ir sandėlių vietų parinkimas; 4) medžiagų tvarkymas; 5) aprūpinimas; 6) aptarnavimas po sandorio; 7) pakavimas; 8) gamybos atliekų tvarkymas bei brokuotų produktų grąžinimas |

*Šaltinis:* sudaryta autorės pagal Zinkevičiūtė, V., Vasiliauskas, V. A. (2013). *Gamybos logistika. Gamybos vadyba*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė

Analizuojant 1 lentelę, galima pastebėti, kad daugelis įmonių orientuojasi atlikti pagrindines veiklos rūšis, tokias kaip: vartotojo aptarnavimas, užsakymų tvarkymas, atsargų valdymas, transportavimas, sandėliavimas bei krovinių saugojimas. Pagrindinių ir pagalbinių veiklos rūšių esminis skirtumas yra tas, kad pagrindines galima pastebėti kiekviename logistikos kanale, o pagalbinės yra naudojamos tik esant tam tikroms aplinkybėms.

Logistikai, jungiančiai daug veiklų bei procesų, reikia nuoseklumo ir organizuotumo. „Norint siekti bendrovės tikslų, tobulėjimo ir efektyvumo, svarbu, kad transporto įmonės variklis - vadybininkai dirbtų organizuoti.“ (Knapkytė, 2018, p. 237). Logistikos veikloje dirba įvairūs specialistai, tokie kaip: pardavimo vadybininkai, buhalteriai, administratoriai, sandėlininkai, vairuotojai, muitinės specialistai, kurie savo darbu prisideda prie paslaugų organizavimo. Visi išvardinti darbuotojai priklauso vienas nuo kito logistikos paslaugų organizavime. Informacijos stygius bei kiti faktoriai, kurie turėtų lengvai keliauti paslaugų organizavimo grandinėje, gali pakenkti logistinių paslaugų kokybės užtikrinimui. Norint tinkamai organizuoti įmonės veiklą ir greitai pasikeisti informacija būtina įdiegti ir tinkamas IT. Batarlienė ir Jarašūnienė (2020), teigia, kad IT diegimas padeda optimizuoti įmonių veiklą bei didina saugumą ir mažina veiklos išlaidas.

Klientas ir jo aptarnavimo lygis tampa vienu iš įmonės prioritetu ir pagrindine strategija. Įvairūs autoriai įvardina vis kitus logistikos paslaugų kokybės vertinimo metodus. Autoriai Beniušienė ir Petukienė (2012), Czajkowska ir Stasiak-Betlejewska (2015) bei Kilibarda, Andrejić ir Popović (2019) išskyrė logistikos paslaugų kokybės vertinimo kriterijus (2 lentelė).

2 lentelė

Logistikos paslaugų kokybės vertinimo kriterijai

| Autorius                                           | Vertinimo kriterijai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Benušienė, I., ir Petukienė, E., (2012)            | „Pagrindiniai dimensijos, lemiantys kokybę, yra klasikiniai, tai yra reguliarumas, patikimumas, išsamumas, lankstumas; tačiau jų nepakanka tinkamai įvertinti logistikos paslaugų kokybę. Išanalizavus klasikinės kokybės vertinimo dimensijas, svarbu nustatyti našumo matmenis bei gaminio sugadinimo dažnumą, naujo užsakymo priėmimo laikotarpį, tikrumo kriterijus vykdant užsakymus, kurių rezultatą lemia įmonės naudojamos materialinės vertės“ |
| Czajkowska, A., ir Stasiak-Betlejewska, R., (2015) | Paslaugų kokybės kriterijai: reikšmingumas, patikimumas, operatyvumas, kompetencija, empatija.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kilibarda, M., Andrejić, M., Popović, V., (2019)   | Matmenys logistinių paslaugų kokybei matuoti yra: savalaikiškumas, patikimumas, informacijos kokybė, klientų vertė, gedimai ir kt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

*Šaltinis:* sudaryta autorės remiantis: Benušienė, I., ir Petukienė, E., (2012)., *The Indicators of Service Quality Measurement of Logistics Services*. Šiauliai, p. 3, Czajkowska, A., ir Stasiak-Betlejewska, R., (2015). *Serbian journal of management: Quality management tools applying in the strategy of logistics services quality improvement*. Čenstakavas, p. 4. Kilibarda, M., Andrejić, M., Popović, V., (2019) Belgradas, p. 6

Apibendrinus 2 lentelę, autoriai teigia, jog pagrindiniai kokybės kriterijai yra reguliarumas, patikimumas, išsamumas, lankstumas, reikšmingumas, operatyvumas, kompetencija ir empatija. Kilibarda, Andrejić ir Popović (2019) įvardina logistinių paslaugų kokybės matmenis, tokius kaip: savalaikiškumas, patikimumas, informacijos kokybė, klientų vertė ir gedimai, turėtų būti naudojami, kaip standartiniai matmenys analizuojant ir matuojant logistinių paslaugų kokybę. Taip pat galima įžvelgti vieną pasikartojantį kriterijų – patikimumas. Patikimumas yra susijęs su gebėjimu patikimai atlikti pažadėtą ir pasiūlytą paslaugą klientui.

Veiklos pradžioje įmonės galvoja, kad paslaugų paketo siūlymas klientams, yra geras dalykas. Tačiau įmonės veiklai įsivažiavus pradedama pastebėti, kad paslaugų efektyvumas krenta. Tokiu

atveju įmonės susikoncentruoja tik į vieną siūlomą paslaugą ir pradeda naudotis logistikos paslaugų lygiais. Tokiu būdu padidėja darbo efektyvumas ir taip pat šių paslaugų naudojimas yra ekonomiškai variantas įmonei. Logistikos paslaugų lygiai yra : 1PL ; 2PL ; 3PL ; 4PL (3 lentelė).

3 lentelė

Logistikos paslaugų lygiai

| Paslaugos lygis                     | Aprašymas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pirmosios šalies logistika (1PL)    | Įmonės ar individualus teikėjai, kurie turi savo transportą bei krovinius ir gabena juos patys savo klientams. Įmonė arba prekybininkas yra pats siuntėjas, kuris ir administruoja visą transportavimo procesą.                                                                                                          |
| Antrosios šalies logistika (2PL)    | Antrosios šalies logistika apima prekių gabenimą iš tam tikros tiekimo grandinės transporto, kuris gali būti: geležinkelis, jūros, kelių ar oro transportas. Jie yra tarpininkai, kurie teikia visas reikalingas logistines paslaugas pristatant krovinius klientui.                                                     |
| Trečiosios šalies logistika (3PL)   | Šis logistikos modelis padeda įmonėms prižiūrėti krovinio gabenimą, bet transportavimo ir logistikos operacijas perduoda paslaugų teikėjui, kuris sudaro subrangos sutartį dėl prekių gabenimo vykdymo. Šie teikėjai gali valdyti produktų pristatymą per savo transporto parką arba teikti pridėtinės vertės paslaugas. |
| Ketvirtosios šalies logistika (4PL) | Kompleksinių 4PL paslaugų teikėjai prižiūri visą tiekimo grandinę. Šis lygis leidžia gamintojui nesirūpinti dėl nieko ir perduoti visą pristatymo organizavimą į šių paslaugų teikėjų rankas.                                                                                                                            |
| Penktosios šalies logistikos (5PL)  | Pagrindinės 5PL įmonių užduotys yra tiekimo grandinės, 4PL funkcijų (transporto, krovos, sandėliavimo ir kt. integravimas ir kontrolė) planavimas ir pertvarkymas bei integruotų informacinių sistemų teikimas, užtikrinantis visos tiekimo grandinės matomumą ir kontrolę realiu laiku.                                 |

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis: I., Meidutė, M. Litvinenko, A., Aranskis, (2012).  
*Logistinis bendradarbiavimas: logistikos kompleksinės paslaugos*. Vilnius.

Analizuojant 3 lentelę, galima pastebėti, kad paprasčiausias yra 1PL. Jį sudaro pačios gamintojų įmonės, kurios turi savo transportą bei savo krovinius ir geba pristatyti patys nesinaudojant tarpininkų. 2PL lygyje atsiranda tarpininkai, kurie turi arba nuomojasi transporto priemones ir su jomis pristatinėja krovinius bei teikia kitas logistines paslaugas. 3PL modelyje yra 2PL atliekamų funkcijų, šis lygis taip pat apima visų teikiamų paslaugų transportavimą ir administravimą, tačiau dar yra atliekamas logistinis gabenimas bei komplektavimas ir su kitomis paslaugomis. 3PL ir 4PL paslaugos sutampa, tačiau 4PL pradeda veikti toje vietoje, kur sustoja 3PL. 4PL dažnai lyginamas su „vairavimu“, nes šios šalies logistikos paslaugų teikėjas yra atsakingas už planavimo, statybos ir integravimo operacijas, tuo pačiu kontroliuojant ir optimizuojant fizinius, finansinius, informacijos ir žinių srautus tiekimo, gamybos ir platinimo procesuose“ (Meidutė, Litvinenko ir Aranskis, 2012). 4 PL paslaugų teikėjų tikslas yra prižiūrėti visą tiekimo grandinę įmonėje. Dyczkowska (2019) 4 PL teikėjus įvardina naudingus tiekimo grandinės integratorius, kurie tobulina kompetencijas ir didina įmonių bendradarbiavimo veiklos potencialą. Penktosios šalies logistikos 5PL pagrindinės užduotys yra tiekimo grandinės, 4PL funkcijų planavimas ir jų pertvarkymas. Taip pat tai yra integruotų sistemų teikimas ir užtikrinimas visos tiekimo grandinės matomumas ir kontroliavimas realiu laiku.

Apibendrinant logistines paslaugas teoriniu aspektu, galima teigti, kad logistikos paslaugos apima įvairių materialinių srautų prekių judėjimą bei prekybinės veiklos organizavimą, tai yra vertingas įrankis siekiant konkurencinio pranašumo ir patenkintų klientų. Logistikos paslaugos yra

sudarytos iš pagrindinių ir pagalbinių veiklos rūšių. Analizuojant logistinių paslaugų organizavimo ypatumus ir kokybės užtikrinimą nustatyta, kad darbuotojai dirbantys logistikos veikloje yra sutelkti įvykdyti vieną, bendrą tikslą. Kiekvienas logistikos darbuotojas turi savo pareigas, tačiau turi bendradarbiauti su kolegomis ir dalintis visa informacija, kad krovinio gabenimas vyktų sklandžiai. Logistikos paslaugų kokybės užtikrinimas lemia klientų pasitenkinimą įmone ir jos teikiamomis paslaugomis. Įmonėms naudojančioms logistikos paslaugų lygius yra galimybė pagerinti darbo efektyvumą bei sumažinti įmonės išlaidas.

## 2. UAB „BALTIC SHIPING CENTRE“ LOGISTINIŲ PASLAUGANALIZĖ

### 2.1. UAB „BALTIC SHIPPING CENTRE“ Logistinių paslaugų bendrieji aspektai

Logistikos paslaugomis besinaudojantys klientai, dažniausiai nori bendradarbiauti su kuo mažiau įmonių, nes nori pastovumo ir atliekamų paslaugų kokybės. Klientams reikia visų galimybių suteikimo vienoje įmonėje. Tokia ir yra įmonė "Baltic shipping centre", kuri atlieka įvairias logistines paslaugas nuo krovinių transportavimo iki jų komplektavimo ir perpakavimo bei 3PL paslaugų teikimo. Įmonė save pristato, kaip turinti platų pasaulinį partnerių tinklą, profesionalią komandą ir ilgą patirtį tarptautinėje rinkoje. Įmonės pagrindinė paslaugų sritis yra krovinių gabenimas. Įmonė siūlo krovinių gabenimą kelių, jūrų, oro ir geležinkelių transporto priemonėmis. UAB "Baltic shipping centre" išvystė paslaugų teikimą gabendami krovinius po visą pasaulį, dažniausios kryptys yra rytų ir vakarų Europa, Skandinavija ir NVS šalys.

Daugėjant logistinių įmonių yra labai svarbu išlaikyti įmonę konkurencingoje rinkoje. Norint išlaikyti konkurencingumą, pirmiausiai reikia išsianalizuoti rinką ir ištirti, kuom įmonė yra išsiskirianti iš kitų įmonių. Tyrimo metu respondentų buvo klausta, kuom, jų manymu, įmonė išsiskiria iš kitų logistinių paslaugų teikiančių įmonių (4 lentelė).

4 lentelė

Svarbūs aspektai organizuojant UAB „Baltic Shipping Centre“ logistines paslaugas

| Įmonės darbuotojai | Svarbiausi aspektai organizuojant logistines paslaugas                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 respondentas     | Aktyvi, darni ekspedicijos profesionalų komanda užtikrina kokybišką logistikos paslaugų įgyvendinimą.                                                                                                                         |
| 2 respondentas     | Manau, kad vienas svarbiausių veiksnių yra atidumas, nes kiekviena detalė gauta iš kliento yra svarbi, kuri gali įtakoti daug faktorių dėl kainos ir panašiai. Organizavimo etape svarbiausia apsikeisti tikslia informacija. |
| 3 respondentas     | Kompetencijos, sprendimo priėmimo laikas, logistikos žinios, patikimų partnerių ir paslaugų tiekėjų duomenų bazė. Taip pat problemų / situacijų sprendimo greitis.                                                            |

*Šaltinis:* sudaryta autorės, remiantis tyrimo duomenimis, 2022.

Kaip pavaizduota 4 lentelėje, įmonė išsiskiria dėl savo klientų problemų sprendimo greičio bei paslaugų atlikimo greičio, plataus paslaugų teikimo spektro, kuris yra nuo krovinių gabenimo po visą pasaulį iki muitinės tarpininkavimo paslaugų ir perpakavimo krovinių, bei dalinių krovinių

specifikacija. Taip pat keli iš išskirtinimų, kuriuos išskyrė respondentai yra įmonės ilgametė patirtis ir tęstinio ryšio su klientais palaikymas.

Įmonių ir jų teikiamų paslaugų sėkmė priklauso nuo klientų. Tam kad klientų turėti reikia išsianalizuoti teikiamas galimybes, rinką. Po išanalizavimo savo teikiamų galimybių reikia nusistatyti įmonės veiklos planus, kurie būtų sudaryti iš galimų daromų veiksmų, kaip būtų pritraukiami nauji klientai, o seni bei atsiradę nauji klientai išsilaikytų įmonėje. Stebėjimo metu buvo aiškinamasi, kokie yra daromi veiksmai, kurie padėtų kontroliuoti klientų išlaikymą įmonėje. UAB „Baltic Shipping Centre“ analizuojami esami klientai, o analizė padeda susidaryti veiksmų planą, kaip išlaikyti senus klientus ir surasti naujus. Klientų analizavimas įmonei padeda išsiaiškinti kliento poreikius ir į juos susikoncentruoti. UAB „Baltic Shipping Centre“ įmonėje klientų analizavimas susideda iš klientų užklausų išnagrinėjimo, bendravimo su klientais skambučiais, susitikimais ir elektroniniais laiškais. Tokias būdais yra išlaikomas ilgalaikis bendradarbiavimas, naujų poreikių atradimas ir priminimas apie įmonę ir jos teikiamas galimybes. Stebint įmonės veiklą pastebėta, kad įmonė save reklamuoja tik bendraujant su senais klientais ar ieškant naujų klientų ir neišnaudoja kitų esamų galimybių. Viena iš galimybių yra socialiniai tinklai. Įmonei siūlytina išnaudoti ir kreipti didesnę dėmesį į socialinius tinklus ir juose naudojamas reklamas. Siūlytina dėti reklamas bei daugiau naudotis pačiais socialiniais tinklais, kelti daromus projektus, veiklas ir vizijas, kadangi tai padidina įmonės matomumą.

Apibendrinant UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų bendruosius aspektus, galima teigti, kad įmonė atlieka įvairias logistines paslaugas nuo krovinų transportavimo iki jų komplektavimo po visą pasaulį. Įmonės pagrindinė paslaugų sritis yra krovinų gabenimas. Klientų išlaikymui UAB „Baltic Shipping Centre“ analizuoja esamus klientus ir sudaro veiksmų planą, kaip išlaikyti senus klientus ir atrasti naujus. Nagrinėjant įmonės duomenis, pastebėta, kad įmonei sunku atrasti naujus klientus ir juos išlaikyti. Stebint įmonės veiklą pastebėta, kad įmonė neišnaudoja kitų esamų klientų pritraukimo galimybių. Įmonei siūlytina išnaudoti tinklus ir juose naudojamas reklamas.

## **2.2. UAB „BALTIC SHIPPING CENTRE“ logistinių paslaugų organizavimas ir kokybės užtikrinimas**

Norint vystyti įmonės veiklą yra svarbu greitai reaguoti į klientus ir jų poreikius. Kad vyktų greitas reagavimas įmonėje, komunikacija apie užsakymo informaciją turi keliauti sklandžiai. Informacijos sklaida vyksta nuo pat gavimo užsakymo iki užsakymo pabaigos atlikimo. Analizuojant įmonės duomenis ir stebint darbuotojus, nustatyta tokia užsakymų vykdymų eiga (1 pav.).

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| 1. Gaunamas užsakymas iš kliento.                               |
| 2. Tikrinamos galimybės ir skaičiuojama kaina.                  |
| 3. Suformuluojamas ir išsiunčiamas kainos pasiūlymas klientui.  |
| 4. Pasitvirtinamas užsakymas su klientu.                        |
| 5. Užsakymo pervežimo kontroliavimas ir kliento informavimas.   |
| 6. Važtaraščių ir kitų dokumentų susirinkimas ir patikrinimas.  |
| 7. Išsiunčiamą sąskaita klientui ir susivedama vežėjo sąskaita. |

**1 pav.** Užsakymo vykdymo eiga.

*Šaltinis:* sudaryta autorės, remiantis įmonės duomenimis, 2022.

1 paveiksle yra vaizduojamas užsakymo priėmimas ir jo vykdymas. Viskas prasideda nuo kliento gaunamo užsakymo. Pardavimų skyrius tikrina galimybes ir išsiaiškina informacijos detales apie užsakymą. Užsakymas yra perduodamas transporto vadybininkui, kuris ieško galimo vežėjo, patikrina kainas ir persiunčia atgal pardavimų skyriui. Pardavimų skyrius suformuluoja kainos pasiūlymą klientui ir išsiunčia. Sulaukus kliento atsakymo, vyksta patvirtinimas. Po patvirtinimo prasideda krovinio gabenimo planavimas ir kontroliavimas. Viso krovinio gabenimo metu yra bendraujama su klientu ir jam teikiama informacija apie krovinio gabenimo būsenas. Kai krovinys yra pristatytas į sutartą vietą, vadybininkas sutvarko dokumentus.

Logistinių paslaugų organizavimas yra atsakinga veikla. Stebėjimo metodu, buvo renkama informacija, kokie aspektai yra svarbūs organizuojant logistines paslaugas. Stebint UAB „Baltic Shipping Centre“ darbo veiklą, pastebėta, kad svarbūs aspektai yra informacijos kiekis. Tyrimo metu buvo aiškintasi, kokie yra svarbūs organizavimo aspektai respondentų nuomone (5 lentelė).

5 lentelė

**Svarbūs aspektai organizuojant UAB „Baltic Shipping Centre“ logistines paslaugas**

| <b>Įmonės darbuotojai</b> | <b>Svarbiausi aspektai organizuojant logistines paslaugas</b>                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 respondentas            | Aktyvi, darni ekspedicijos profesionalų komanda užtikrina kokybišką logistikos paslaugų įgyvendinimą.                                                                                                                         |
| 2 respondentas            | Manau, kad vienas svarbiausių veiksnių yra atidumas, nes kiekviena detalė gauta iš kliento yra svarbi, kuri gali įtakoti daug faktorių dėl kainos ir panašiai. Organizavimo etape svarbiausia apsikeisti tikslia informacija. |
| 3 respondentas            | Kompetencijos, sprendimo priėmimo laikas, logistikos žinios, patikimų partnerių ir paslaugų tiekėjų duomenų bazė. Taip pat problemų / situacijų sprendimo greitis.                                                            |

*Šaltinis:* sudaryta autorės, remiantis tyrimo duomenimis, 2022.

5 lentelėje galima pastebėti, kad nėra vieno pagrindinio svarbaus aspekto organizuojant logistines paslaugas, visas organizavimas susidaro iš svarbių detalių, kurias išskyrė respondentai. Pirmas respondentas apibrėžia, kad aktyvi, darni ekspedicijos profesionalų komanda yra svarbus aspektas, kuris užtikrina kokybišką logistikos paslaugų įgyvendinimą. Antras respondentas įvardino

darbuotojų atidumą, kaip vieną iš svarbiausių aspektų, organizuojant logistines paslaugas. Atidumas kiekvienai detalei gautai iš kliento daro įtaką faktoriams, kurie gali pakenkti kainos, pristatymo ir paėmimo datoms bei reikalingiems specialioms poreikiams krovinio transportavimui. Teigiama, kad organizavimo etape yra svarbiausia reikalingos informacijos pasikeitimas. Paskutinis respondentas teigia, kad darbuotojų kompetencijos, patikimų partnerių bei paslaugų tiekėjų duomenų bazės turėjimas yra svarbūs aspektai. Turėjimas patikimų partnerius ir tiekėjus gali palengvinti organizavimo ir kontroliavimo darbą. Darbuotojų sprendimų priėmimas ir problemų išsprendimo greitis bei logistikos žinios yra kiti svarbūs aspektai, kurie buvo pateikti.

Teikiant logistines paslaugas, svarbu atlikimo kokybė, nes tai yra vienas svarbiausių faktorių, dėl kurio klientai bus patenkinti ir vyks tęstinis bendradarbiavimas. Tyrimo metu respondentai turėjo atsakyti į klausimą, kaip įmonėje yra užtikrinama krovinių gabenimo paslaugų teikimo kokybė. Respondentai išskyrė, kad klientas liktų patenkintas UAB „Baltic Shipping Centre“ suteikta paslauga, stengiasi atsakyti į visus klientui iškilusius klausimus, bei suteikti kuo daugiau informacijos. Įmonėje yra sudaryti vidiniai standartai su skyrių vadovais, kurie nėra įforminti. Vienas iš respondentų įvardino, kad didelis krovinių srautas užtikrina geriausius pristatymo terminus.

Išnagrinėjus UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų organizavimą ir kokybės užtikrinimą, galima teigti, kad įmonė turi susidariusi savo užsakymų vykdymo eigą. Organizavimui yra skiriamas didelis dėmesys, o svarbiausi aspektai organizuojant logistines paslaugas yra aktyvumas, atidumas ir profesionalumas. Užtikrinant kokybę yra naudojamos įvairios sisteminės programos, sudaryti vidiniai standartai ir pasirašomos vienkartinės užsakymo patvirtinančios sutartys. Šioje įmonėje, teikiant logistines paslaugas, buvo pastebėta, kad iškyla problemų gabenant krovinį, krovinio matmenys būna kitokie, kroviniui reikia specialios technikos, kaip liftų ar šaldytuvo tipo konteinerio. Siekiant šią problemą išspręsti, siūlytina įmonei susidėlioti planą, ką reikia susižinoti, taip pat visas detales aiškintis iš karto gavus užsakymą.

### **2.3. UAB „BALTIC SHIPPING CENTRE“ transportavimo ir sandėliavimo paslaugų teikimo galimybės**

„Baltic shipping centre“ užsiima dviem pagrindinėmis paslaugomis – krovinių transportavimu ir sandėliavimu. Nagrinėjant UAB „Baltic Shipping Centre“ duomenis ir dokumentus buvo išsiaiškinta, kad įmonė siūlo pilnų ir dalinių krovinių transportavimą. Įmonė teikia konsultavimo ir klientų informavimo paslaugas 24/7. Klientams taip pat siūlo tikslus ir reguliarius krovinių surinkimus ir jų pristatymus.

Kaip ir buvo minėta, įmonė savo krovinių transportavimo paslaugas siūlo gabenti po visą pasaulį, tai ne tik yra Europos šalys, Skandinavija ar NVS šalys, bet kroviniai yra gabenami ir į Jungtines Amerikos valstijas ar net Australiją. Stebėjimo metu buvo nustatyta, kad gabenant krovinius,

yra nustatytos darbo dienos, kuriomis kroviniai yra išvežami, taip pat kurioje vietoje vyksta krovinių konsolidacija. Gabenant krovinius į Europos šalis, kroviniai yra konsoliduojami įmonės sandėlyje ir jų išvykimai yra vykdomi kiekvieną antradienį ir penktadienį, krovinių importavimas į Lietuvą vyksta kiekvieną trečiadienį ir šeštadienį. Skandinavijos šalims krovinių importavimas ir eksportavimas vyksta 4 kartus per savaitę. Krovinių transportavimui į NVS šalis vykdoma kas savaitinė konsolidacija ir kas savaitiniai išvykimai. Įmonė klientams sutvarko muitinės importo, eksporto ir tranzito formalumus ir siūlo pilną dokumentų paruošimo paketą. Šiuo metu kroviniams keliaujantiems į NVS šalis yra uždėti apribojimai ir įmonės darbuotojai turi ieškoti kitų galimybių, kaip klientams suteikti paslaugas. Stebint įmonės veiklą buvo pastebėta, kad nebebendraujama su klientais, kurie gabeno krovinius per NVS šalis geležinkelių ir kelių transporto priemonėmis, kadangi iškilo didelė rizika krovinio apgadinimams bei padidėjo krovinio vėlavimo rizika. Krovinių transportavimas po Lietuvą yra didelė konkurenciją turinti ir reikalaujanti greito reagavimo paslauga. Kadangi įmonė turi tik vieną transporto priemonę, kuri yra naudojama kitai paslaugai atlikti, tai sumažina galimybes pasiūlyti konkurencingas kainas per vežėjus. Įmonei siūlytina įsigyti vieną arba kelias naujas transporto priemones – tentinius mikroautobusus. Viena tokia transporto priemonė kainuoja apytiksliai nuo 30 tūkstančių iki 40 tūkstančių eurų. Įmonės apyvartą per metus siekia apie 5 mln. eurų, todėl ji yra pajėgi įsigyti naujas transporto priemones. Padidinus transporto priemonių parką, įmonei pavyktų aptarnauti daugiau klientų, jiems pasiūlant konkurencingas kainas bei pateikti greitą atsakymą, išvežioti daugiau krovinių nei 5 tūkstančius vienetų per metus, pakiltų įmonės apyvartos skaičiai.

Vykdam logistinę veiklą – transportavimo paslauga nėra tik viena iš pagrindinių veiklų, kurias gali pasiūlyti įmonė. Transportavimo paslauga yra susijusi su sandėliavimo paslauga, kurios bendradarbiauja kartu. UAB „Baltic Shipping Centre“ savo sandėlį turi Vilniuje. Sandėlio plotas yra 1656 m<sup>2</sup>, aukštis – 11 metrų, o kraunamasis krovinių aukštis yra 9 metrai. Stebėjimo metu buvo atkreiptas dėmesys, kad įėjimas į įmonės ofisą yra su kortelėmis naudojant elektroninės spynos, tačiau į sandėlį naudojama raktai. Įmonei siūlytina taupant sandėlių darbuotojų laiką ir patogumo faktorius įtaisyti ir sandėlio įėjime elektroninę spyną. Sandėlyje yra naudojamos informacinės sistemos. Viena iš jų yra elektroninis paštas taip pat yra naudojama programa, kurioje vadybininkas suveda informaciją apie krovinį ir joje susigeneruoja pakrovimo numeris. Įmonė be pakrovimo numerio, pasilieka sau teisę krovinių nekrauti, kadangi tai sukelia riziką pamesti krovinį ar jo neatpažinti.

„Baltic Shipping Centre“ sandėlis klientams siūlo 3 PL lygio paslaugas (6 lentelė). Analizuojant 6 lentelę, galima pastebėti, kad įmonė siūlo 3 PL paslaugas, kurios susidaro iš paletizuotų, palaidų ir pavojingų krovinių aptarnavimo. Įmonės sandėlyje galima sandėliuoti pavojingus, negabaritinius ir paprastus krovinius taip pat sandėlyje yra vykdomos konsolidacijos bei dekonsolidacijos paslaugos. Į šias siūlomas paslaugas taip pat įeina ir muitinės tarpininkų paslaugos, kurios yra atliekamos darant

importo ar eksporto procedūras, klientų konsultavimo paslaugos, tranzitinių krovinių dokumentacijų ruošimas bei krovinių draudimo paslaugas.

6 lentelė

#### UAB „Baltic Shipping Centre“ 3 PL paslaugos

| Paslaugos lygis       | Įmonės teikiamos paslaugos                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Įmonės 3 PL funkcijos | Palaidų, pavojingų ir paletilizuotų krovinių aptarnavimas ir sandėliavimas. |
|                       | Konsolidacijos ir dekonsolidacijos sandėlis.                                |
|                       | Muitinės tarpininkų paslaugos atliekant eksporto ir importo formalumus.     |
|                       | Tranzitinių krovinių dokumentacijos ruošimas.                               |
|                       | Klientų konsultavimo paslaugos.                                             |
|                       | Krovinių rūšiavimas, paletizavimas, perpakavimas ir pan.                    |
|                       | Krovinių draudimo paslaugos.                                                |

*Šaltinis:* sudaryta autorės, remiantis įmonės duomenimis, 2022.

Apibendrinant įmonės transportavimo ir sandėliavimo paslaugų teikimo galimybes, nustatyta, kad įmonė siūlo pilnų ir dalinių krovinių transportavimą ir turi sudariusi veiklos vykdymo planus, kaip krovinių išvykimo datas ir konsolidavimo vietas. Įmonė turi vieną mašiną, norint suteikti klientams daugiau galimybių, įmonei siūlytina didinti autotransporto parką. Tai sudarytų galimybę įmonei pritraukti naujus klientus, kadangi galėtų suteikti konkurencingą kainą klientams, teikiant krovinių pristatymo po Lietuvą paslaugą. Taip pat įmonė turi savo sandėlį Vilniuje, kuriame yra vykdomos 3 PL paslaugos. Stebėjimo metu buvo atkreiptas dėmesys, kad įėjimas į įmonės ofisą yra su kortelėmis naudojant elektroninės spynas, tačiau į sandėlį naudojama raktai. Įmonei siūlytina taupant sandėlių darbuotojų laiką ir patogumo faktorius įtaisyti ir sandėlio įėjime elektroninę spyną.

## IŠVADOS

1. Išnagrinėjus logistines paslaugas teoriniu aspektu, galima teigti, kad logistikos paslaugos apima įvairių materialinių srautų, prekių judėjimą bei prekybinės veiklos organizavimą. Logistikos paslaugos yra sudarytos iš pagrindinių ir pagalbinių veiklos rūšių. Logistikos paslaugų kokybės užtikrinimas lemia klientų pasitenkinimą įmone ir jos teikiamomis paslaugomis. Įmonėms naudojančioms logistikos paslaugų lygius yra galimybė pagerinti darbo efektyvumą bei sumažinti įmonės išlaidas.

2. Išanalizavus UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų bendruosius aspektus, nustatyta, kad įmonė teikia įvairias logistines paslaugas nuo krovinių transportavimo iki jų komplektavimo po visą pasaulį. Klientų išlaikymui UAB „Baltic Shipping Centre“ įmonė analizuoja esamus klientus, kurių analizė padeda sudaryti veiksmų planą, kaip išlaikyti senus klientus ir atrasti naujus. Nagrinėjant įmonės duomenis, pastebėta, kad įmonei sunku atrasti naujus klientus ir juos išlaikyti. Įmonei siūlytina išnaudoti tinklus ir juose naudojamas reklamas.

3. Išnagrinėjus UAB „Baltic shipping centre“ logistinių paslaugų organizavimą ir kokybės užtikrinimą, galima teigti, kad įmonė turi sudariusi savo užsakymų vykdymo eigą. Taip pat organizavimui yra skiriamas didelis dėmesys, o svarbiausi aspektai organizuojant logistines paslaugas yra aktyvumas, atidumas ir profesionalumas. Užtikrinant kokybę yra naudojamos įvairios sisteminės programos, vidiniai standartai ir vienkartinės užsakymą patvirtinančios sutartys. Buvo pastebėta, kad iškyla problemų gabenant krovinį, netikslūs krovinio matmenys, reikalinga speciali technika. Siekiant šią problemą išspręsti, siūlytina įmonei susidėlioti planą, ką reikia susižinoti ir visas detales aiškintis iš karto gavus užsakymą.

4. Ištyrus įmonės transportavimo ir sandėliavimo paslaugų teikimo galimybes, nustatyta, kad įmonė siūlo pilnų ir dalinių krovinių transportavimą ir turi sudariusi veiklos vykdymo planus. Nagrinėjant įmonės duomenis, pastebėta, kad norint suteikti daugiau galimybių, įmonei neužtenka turimos vienos transporto priemonės ir siūlytina įsigyti dar vieną ar kelias transporto priemones. Tai sudarytų galimybę įmonei pritraukti naujus klientus, kadangi galėtų suteikti konkurencingą kainą klientams, teikiant krovinių pristatymo po Lietuvą paslaugą. Įmonė turi savo sandėlį Vilniuje, kuriame yra vykdomos 3PL paslaugos. Stebėjimo metu buvo atkreiptas dėmesys, kad į sandėlį patekimas yra naudojama raktai. Įmonei siūlytina taupant sandėlių darbuotojų laiką ir patogumo faktorius įtaisyti ir sandėlio įėjime elektroninę spyną.

## SUMMARY

Research aim – to analyse the logistics services of UAB “Baltic Shipping Centre”.

Research problem - Sometimes when companies do a lot of services, there are problems with their organization and control. This can usually be due to lack of information or transportation. It is for this reason that it is important for companies to improve the features of service organization and their quality, and to analyse the mistakes made and the customer's needs.

Research methods. A semi-structured interview, - interviewed 3 employees of the company. For the monitoring method - a group of employees of the analysed company. Analysis of company documents.

Results and conclusions. The analysis of the study showed that the company analyses existing customers, which helps to form an action plan to retain old customers and discover new ones. Much attention is paid to organization, and the most important aspects in organizing logistics services are activity, diligence and professionalism.

Key words. Logistics services, warehousing, transportation, organization, control.

## LITERATŪRA

1. Batarlienė, N. ir Jarašūnienė, A. (2020). Intelektinės technologijos transporte. Vilnius: Technika.
2. Beniušienė, I., ir Petukienė, E. (2012). Socialiniai tyrimai / Social Research: the indicators of service quality measurement of logistics services. Šiauliai : VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.

3. Czajkowska, A., ir Stasiak-Betlejewska, R., (2015). Serbian journal of management: quality management tools applying in the strategy of logistics services quality improvement. Bor: University of Belgrade.
4. Dyczkowska, J.A. (2019). The Active Customer in Logistics Services. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio H – Oeconomia*, Vol. 53, No. 4.
5. Kilibarda, M., Andrejič, M., Popovič, V., (2019). Transport: research in logistics service quality: a systematic literature review. Serbia: University of Belgrade.
6. Knapkytė, G., (2018). Verslas, technologijos, biomedicina: inovacijų įžvalgos: įmonės transporto veiklos valdymas. Klaipėda. Klaipėdos valstybinė kolegija.
7. Meidutė, A., Litvinenko, M., Aranskis, A., (2012). Logistics cooperation: integrated logistics services. Vilnius.
8. Meidutė, I. (2012). Logistikos sistema: mokomoji knyga. Vilnius: Technika.
9. Palšaitis, R. (2010). Šiuolaikinė logistika. Vilnius: Technika.
10. Zinkevičiūtė, V., ir Vasiliauskas, A. V., (2013). Gamybos logistika. Gamybos vadyba. Vilnius: Socialinių mokslų kolegija.