

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації авіаційних робіт і послуг

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри

_____ *Разумова К.М.*
“ _____ ” _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ
«МАГІСТР»

Тема: Модель організації транспортно-експедиційної діяльності

Виконавець: Чуприна Аліна Андріївна

Керівник: к.е.н., доцент Новальська Надія Іванівна

Консультант: к.е.н., доцент Новальська Надія Іванівна

Нормоконтролер: Герасименко Ірина Миколаївна

Київ 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет транспорту, менеджменту і логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг

Спеціальність 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Спеціалізація 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Освітньо-професійна програма «Мультимодальний транспорт і логістика»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

/Разумова К.М./

«14» жовтня 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи (проекту)

Чуприни Аліни Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові випускника в родовому відмінку)

1. Тема дипломної роботи (проекту) «Модель організації транспортно-експедиційної діяльності» затверджена наказом ректора від «06» жовтня 2020 р. № 1913 /ст.
2. Термін виконання роботи (проекту): з «05» жовтня 2020 р. по «27» грудня 2020 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту): виробничі та фінансово-екномічні показники діяльності транспортно-експедиторського підприємства ФОП «Журавльов В.В.».
4. Зміст пояснювальної записки: стан ринку транспортно-експедиторської діяльності України, загальна характеристика ФОП «Журавльов В.В.», аналіз основних виробничих та фінансових показників діяльності, визначення рівня якості надання послуг, пропозиції щодо підвищення рівня якості ТЕО та ефективності роботи підприємства.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: динаміка вантажообігу в Україні, організаційна структура ФОП «Журавльов В.В.».

динаміка виробничих показників діяльності.

6. Календарний план-графік

| № пор. | Завдання | Термін виконання | Відмітка про виконання |
|--------|--|---------------------|------------------------|
| 1. | Збір необхідної інформації щодо теоретичних та практичних засад організації транспортноекспедиційної діяльності підприємства | 14.10.20 – 28.10.20 | виконано |
| 2. | Розгляд теоретичних положень та практичного досвіду організації транспортноекспедиційної діяльності підприємства | 29.10.20 – 10.11.20 | виконано |
| 3. | Аналіз транспортно-експедиційної діяльності підприємства | 11.11.20 – 18.11.20 | виконано |
| 4. | Написання та оформлення аналітичної частини дипломної роботи | 19.11.20 – 24.11.20 | виконано |
| 6. | Обґрунтування ефективності реалізації запропонованого проекту | 25.11.20 – 30.11.20 | виконано |
| 7. | Написання та оформлення проектної частини дипломної роботи | 01.12.20 – 07.12.20 | виконано |
| 8 | Оформлення пояснювальної записки та підготовка презентації до захисту | 08.12.20 – 10.12.20 | виконано |

7. Консультанти з окремих розділів

| Розділ | Консультант (посада, П.І.Б.) | Дата, підпис | |
|-----------------------|------------------------------|----------------|------------------|
| | | Завдання видав | Завдання прийняв |
| 1. Теоретична частина | Новальська Н.І. | 14.10.20 | 20.10.20 |
| 2. Аналітична частина | Новальська Н.І. | 02.11.20 | 12.11.20 |
| 3. Проектна частина | Новальська Н.І. | 25.11.20 | 05.12.20 |

8. Дата видачі завдання: 14 жовтня 2020 року.

Керівник дипломної роботи (проекту) _____ / Новальська Н.І./
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання _____ / Чуприна А.А./
(підпис випускника) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи: «Модель організації транспортно-експедиційної діяльності»: 112 сторінок, 26 рисунків, 28 таблиць, 28 використаних джерел.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКА КОМПАНІЯ, ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКІ ПОСЛУГИ, МОДЕЛЬ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА, ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ТРАНСПОРТНА ПРОДУКЦІЯ, МЕТОД SERVQUAL, МЕТОД ВИБІРКОВОГО КОНТРОЛЮ.

Об'єктом дослідження процес організації транспортно-експедиційної діяльності підприємства «ФОП Журавльов В.В.»

Предметом дослідження є теоретичні аспекти та практичні положення формування моделі організації транспортно-експедиційної діяльності компанії в сучасних умовах.

База дослідження – ФОП «Журавльов В.В.»

Методи дослідження. Виконання дипломної роботи здійснено при застосуванні загальних та спеціальних методів дослідження: статистичний аналіз, порівняльний аналіз, економічний аналіз – для дослідження стану підприємства та його динаміки, систематизація та узагальнення, SWOT-аналіз та метод «мозкового штурму». У процесі досліджень було використано інформаційні технології: Microsoft Excel.

Результати роботи. У результаті роботи було визначено, що основними критеріями ефективної роботи транспортно-експедиторської компанії є рівень якості послуг, їх вартість та терміни та надійність перевізника. Дослідження виявило переваги та характеристики системного підходу до техніко-економічного обґрунтування управління якістю, розглянуло вдосконалені системи забезпечення якості, їх переваги та недоліки, проаналізувало можливість їх використання в експедиторській організації, сформулювало особливості оцінки якості експедиторів.

Обґрунтовано необхідність для побудови системи менеджменту якості в транспортно-експедиційній організації вивчення особливостей оцінки ТЕП та встановлення переліку найменувань характеристик послуги, які визначають якість ТЕО (номенклатуру показників якості, що забезпечить можливість повної та достовірної оцінки рівня якості ТЕП.

Рекомендації щодо використання результатів роботи. Отримані результати дослідження можуть бути використані вітчизняними підприємствами логістичної галузі, для оптимізації витрат на логістичне обслуговування, зокрема ФОП «Журавльов В.В.» скорочення рівня впливу ризиків та розширення обсягів діяльності.

Результати впровадження досліджень. Розроблені в дипломній роботі пропозиції були представлені на розгляд керівному складу ФОП «Журавльов В.В.», де було визнано ефективність їх практичного застосування.

| | |
|--|-----|
| ЗМІСТ | |
| ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ | 6 |
| ВСТУП | 8 |
| 1. ТЕОРИТИЧНА ЧАСТИНА | 12 |
| 1.1 Розвиток транспортно-експедиційного обслуговування в Україні | 13 |
| 1.2 Сутність та особливості організації транспортно-експедиційної діяльності підприємства..... | 24 |
| 1.3 Теоретичні засади формування моделі організації діяльності транспортно-експедиційного підприємства..... | 33 |
| 2. АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА | 39 |
| 2.1 Загальна характеристика «ФОП Журавльов В.В.» | 40 |
| 2.2 Аналіз виробничої та фінансової діяльності «ФОП Журавльов В.В.»..... | 48 |
| 2.3 Аналіз організації транспортно-експедиційної діяльності «ФОП Журавльов В.В.» | 56 |
| 3. ПРОЕКТНА ЧАСТИНА | 69 |
| 3.1 Стратегічні напрями удосконалення моделі організації транспортно-експедиційної діяльності ФОП «Журавльов В.В.» | 70 |
| 3.2 Формування інтегрального показника якості транспортно-експедиційної діяльності підприємства..... | 75 |
| 3.3 Використання методу SERVQUAL для оцінки задоволеності споживача системою транспортно-експедиційних послуг підприємства | 96 |
| ВИСНОВКИ | 108 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 110 |

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ, ТЕРМІНІВ

ТЕО – транспортно-експедиторське обслуговування.

ТЕП – транспортно-експедиторське підприємство.

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю.

CMR – міжнародна автомобільна накладна.

CIF – Cost, Insurance and Freight

IATA – міжнародна асоціація повітряного транспорту.

ВВП – внутрішній валовий продукт.

LCL – less container loading

FCL – full container loading

TQM – Total Quality Management

FOB – Free On Board

SERVQUAL – Service Quality

ВСТУП

| КАФЕДРА ОАРП | | | | НАУ. 20. 08. 85. 001 ПЗ | | | | |
|--------------|------------------|--|--|-------------------------|------------------|-------|---------|---|
| Виконав | Чуприна А.А. | | | ВСТУП | Літера | Аркуш | Аркушів | |
| Керівник | Новальська Н.І. | | | | | Д | 8 | 3 |
| Консулт. | Новальська Н.І. | | | | ФТМЛ 275 МТ-203м | | | |
| Н. контр. | Герасименко І.М. | | | | | | | |
| Зав. Каф. | Разумова К.М. | | | | | | | |

Транспорт – це одна з найбільших галузей господарства, що впливає на всі сфери діяльності людини та розвитку суспільства в цілому. Також транспорт

- це одна зі сфер, що характеризується підвищеним ступенем техногенності, технічної забезпеченості та має стратегічне значення для забезпечення життєдіяльності людей та держави.

В сучасних умовах глобалізації підвищення ефективності доставки вантажів входить в пріоритетні напрями скорочення витрат промислових організацій, торгівлі та сфери послуг. Тому останнім часом явно намітилася тенденція виділення транспортно-експедиційної діяльності в окрему самостійну галузь транспортного комплексу.

Таке виокремлення потребує більш детального дослідження транспортно-експедиційних підприємств, як учасників ринку логістичних послуг, адже виникає потреба зосередження уваги на визначенні чинників, що сприяють динамічному розвитку підприємства в довгостроковій перспективі.

Проблеми та особливості організації транспортно-експедиційної діяльності підприємств були розглянуті у великій кількості публікацій вітчизняних та зарубіжних дослідників. Серед вітчизняних науковців популярні праці Є. Нагорного, А. Артеменко, Д. Іванова, О. Левченка, В. Наумова. Серед зарубіжних же праць значний інтерес становлять роботи авторства Д. Койла, Д. Купера, К. Вінстона, Л. Елрама.

Науковцями розглянуто передумови виділення транспортно-експедиційної діяльності в окрему галузь транспортного комплексу, умови розвитку таких підприємств та шляхи їх трансформації до сучасного стану.

Також оцінено ефективність їх діяльності та передумови формування стратегії їх розвитку. Паралельно з тим, ключовим напрямком дослідження є визначення факторів, що впливають на ефективність функціонування підприємства та вплив на них з метою оптимізації діяльності.

Експедитори спеціалізуються на виконанні операцій з обслуговування комплексу або лише однієї із сфер, таких як експорт чи імпорт; вони можуть працювати окремо або, навпаки, комбінувати залежно від видів діяльності і т. д. Можна спеціалізувати експедиторську діяльність за видами операцій, таких як консолідація, навантаження та розвантаження, супровід вантажів тощо. Усі учасники експедиторської діяльності в службі міжнародної доставки вантажів отримують ряд переваг, якщо ця діяльність координується експедиторами.

Переваги співпраці для експедиторів з транспортно-експедиційної діяльності з іншими учасниками логістичного ланцюга полягають в тому, що вони:

- отримують економічний ефект від різниці між відносно високою тарифною ставкою на окремі партії вантажів, виплачуваною вантажовідправниками, і відносно низькою ставкою, яку експедитор повинен заплатити перевізникові;
- стягують комісійні збори за діяльність в якості агента вантажовідправників (вантажоодержувачів) компаній інших країн
- отримують комісійні за здійснення операцій у сфері звернення за дорученням вантажовідправників;
- використовують різницю між ставками, що пропонуються вантажовідправникам, і фактичною вартістю робіт по упаковці, маркіровці та зберіганню вантажу.

Об'єктом дослідження є модель організації транспортно-експедиторської діяльності ФОП «Журавльов В.В.». Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади щодо підвищення ефективності організації транспортно-експедиторської діяльності..

Мета дослідження є проведення аналізу діяльності транспортно-експедиторської компанії та розробка проектних пропозицій щодо підвищення ефективності її діяльності, а саме щодо удосконалення моделі організації ТЕО.

Для досягнення мети поставлено наступні завдання:

1. виконати аналіз організації ТЕО на підприємстві;
2. виконати аналіз наявних методик визначення рівня якості
3. виконати аналіз моделі організації діяльності підприємства;
4. визначити основні напрями розвитку для підвищення ефективності роботи підприємства.

У ході роботи використано методи статистичного та економічного аналізу, закономірності економічного розвитку підприємств, загальнонаукові методи досліджень.

У теоретичній частині дипломної роботи проаналізовано стан українського ринку транспортно-експедиторських послуг, виявлено основні проблеми та шляхи їх вирішення та розглянуті теоретичні засади формування моделі організації діяльності транспортно-експедиційного підприємства. Аналітична частина дипломної роботи присвячена проведенню аналізу виробничих і фінансових показників діяльності ФОП «Журавльов В.В.» та моделі організації надання послуг. У практичній частині в результаті аналізу SERVQUAL визначено ефективність існуючої системи управління якістю ТЕК залежно від сфери задоволеності якістю послуг, що надаються компанією, певними групами клієнтів. Сформульовано і вирішено завдання визначення оптимального плану вибіркового контролю технічного стану вантажу, що завантажується на судно. Розроблено в дослідженні методичні основи класифікації показників якості ТЕО

1. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

| | | | | | | | |
|--------------|------------------|--|--|-------------------------|------------------|-------|---------|
| КАФЕДРА ОАРП | | | | НАУ. 20. 08. 85. 100 ПЗ | | | |
| Виконав | Чуприна А.А. | | | ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА | Літера | Аркуш | Аркушів |
| Керівник | Новальська Н.І. | | | | Д | 12 | 21 |
| Консульт | Новальська Н.І. | | | | ФТМЛ 275 МТ-203м | | |
| Н. контр. | Герасименко І.М. | | | | | | |
| Зав. Каф. | Разумова К.М. | | | | | | |

1.1.Розвиток транспортно-експедиційного обслуговування в Україні

Останній час, успішні компанії, впроваджують в логістичний менеджмент транспортно-експедиційні послуги, що являють собою сучасний погляд на формування різних бізнес-процесів пов'язаних з логістикою та транспортуванням. Основою в транспортно-експедиційному управлінні є розширення кількості видів послуг даної сфери, а також забезпечення якості транспортно-експедиційного обслуговування.

Одним з найважливіших напрямлень в експедиційній діяльності можна вважати створення вантажних розподільних центрів, які в свою чергу дозволяють збільшувати та інтегрувати вантажопотоки, поліпшувати завантаження транспортних засобів, скорочувати кількість рейсів та інше, що допомагає забезпечити якість обслуговування на високому рівні. Розширення логістичної системи та вдосконалення транспортно-експедиційних послуг дають змогу підприємствам підвищити свою конкурентоспроможність та зайняти більшу частку ринку завдяки розвиненій дистрибуції[1].

У зв'язку з появою транспортно-експедиційних послуг в логістичному менеджменті, це поняття можна доповнити і розділити на традиційний менеджмент в логістиці та на логістичний менеджмент транспортних послуг, порівняння цих понять представлено в табл. 1.1. Доречність розгляду цих термінів обумовлена тим, що процес управління логістикою тісно пов'язаний з менеджментом на підприємстві в цілому, та має схожу мету для досягнення цілей компанії або корпорації.

Одним з найважливіших напрямлень в експедиційній діяльності можна вважати створення вантажних розподільних центрів, які в свою чергу дозволяють збільшувати та інтегрувати вантажопотоки, поліпшувати завантаження транспортних засобів, скорочувати кількість рейсів та інше, що допомагає забезпечити якість обслуговування на високому рівні[2].

Характеристика традиційного менеджменту та логістичного менеджменту

| № | Показник | Традиційний менеджмент в логістичній діяльності | Логістичний менеджмент транспортно-експедиційних послуг |
|---|--|--|--|
| 1 | Ціль управління | Забезпечення якомога швидшої доставки товару, відповідної якості споживачу | Забезпечення доставки потрібного продукту, в потрібній кількості, відповідної якості, в зазначене місце і час з мінімальними витратами |
| 2 | Об'єкт управління | Управління поставками | Управління ланцюгами поставок |
| 3 | Значення експедитора в поставці товару | Забезпечення доставки товару | Пришвидшення всього процесу доставки товару при мінімізації витрат на всі процеси |
| 4 | Значення транспорту в поставці товару | Окремо існуюча складова | Забезпечення повного комплексу логістичних послуг |

Весь процес доставки товарів пов'язаний насамперед з низкою операцій та послуг, які можуть комплексно забезпечити повний розподіл і доставку товарів. Для забезпечення ефективного функціонування такої системи необхідно встановити весь цикл і зосередитися на перевезенні вантажів і подальшій експедиторській діяльності по ньому.

Логістичний підхід до управління транспортно-експедиторською діяльністю передбачає оптимізацію потокових процесів, що відбуваються під час виробництва та реалізації товарів та послуг як на організаційному рівні, так і в рамках технологічного циклу, в якому беруть участь кілька організацій, а також національна, міжнародна та світова економіка [3]. Найважливішою умовою оптимізації є відповідність організаційній, технологічній, економічній та інформаційній єдності потокових процесів. Логістичний підхід суттєво відрізняється від традиційного, оскільки результат оптимізації логістики – це результат оптимізації всієї системи в цілому.

Однією з основних завдань логістики транспортно-експедиторських послуг, крім управління транспортуванням, є складське обслуговування[4]. В даному випадку метою логістики щодо товарних запасів виступає оптимізація запасів і потоків в просторі і часі одночасно за двома критеріями:

- доступність для реалізації на оптових складах і в магазинах максимально можливого асортименту в достатній кількості по кожній позиції з урахуванням можливих коливань попиту;
- підвищення оборотності товарів, т. е. зниження часу усередненого циклу між закупівлею (виробництвом) товару і його відвантаженням замовнику. Процес транспортно-експедиторського обслуговування високого рівня ґрунтується в даний час на створенні і використанні логістичних транспортно-розподільних кіл, які створюються між виробниками продукції, експедиторами і торговельними організаціями.

Транспортні компанії, викуповуючи вантаж у постачальників, звільняють останніх від виконання функцій, а значить, і витрат з розподілу продукції і стають розподільними центрами[5]. Транспортно-розподільні центри бувають:

- ✓ міжнародні – обслуговують кілька країн;
- ✓ національні – обслуговуючі кілька організацій однієї країни;
- ✓ внутрішньо-регіональні – обслуговуючі одну організацію в одному регіоні.

Конкуренція логістичних компаній з експедиторами не є звичайною і відбувається час від часу, оскільки клієнтами компанії є організації, які потребують не тільки в доставці вантажу, а й у виконанні ряду інших логістичних послуг, пов'язаних з управлінням вантажем, наданням інформації про його стан та інше. На відміну від транспортно-експедиційних компаній, що надають крім транспортних комплекс відомих супутніх доставці товарів послуг, логістичні компанії здійснюють забезпечення робіт складського, інформаційного, управлінського і фінансового характеру.

Відділ матеріально-технічного постачання на підприємстві ставить перед собою головне завдання – доставку товарів у необхідній кількості протягом строку, зазначеного в контракті, забезпечення цілісності товару. Для досягнення результату роботу експедиторського відділу необхідно налагодити та оптимізувати, щоб скоротити час доставки та зменшити витрати.

Це передбачає створення на підприємстві системи, яка буде взаємодіяти не тільки з основними учасниками процесу, а й матиме зв'язок з технічним забезпеченням транспорту (інформація про простої, швидкість, подачу палива тощо). Чим більша гнучкість цієї структури та її поступовий розвиток, тим більша конкурентоспроможність підприємства на ринку і, як наслідок, більша прибутковість організації. [6]

Логістика є основним елементом, що забезпечує конкурентоспроможність промислової організації – споживача логістичних послуг. Всі заходи логістики з підтримки функціонування організації орієнтовані на забезпечення завоювання ринку шляхом раціональної організації виробництва, використання інформації, продукції та інших основних цінностей. Для цього потрібно комплексна система планування і управління організацією, інтегрована з системою оперативного керівництва для гнучкої координації її роботи і оперативного реагування на потребу освоєння нових видів послуг. Створення ефективної логістики вимагає вироблення її стратегії, узгодженої зі стратегією організації, обробки системи її об'єктивної кількісної оцінки і виявлення вирішальних факторів [7].

Сучасний стан транспортно-експедиторської діяльності в Україні характеризується в першу чергу наявністю правової бази. Відносини, які виникають під час транспортного експедирування вантажів усіма видами транспорту, крім трубопровідного, регулюються Законом України № 1955-IV «Про транспортно-експедиторську діяльність», прийнятим 1 липня 2004 р.

Найбільш істотними проблемами технологічного характеру, характерними для сучасного етапу розвитку ТЕО, є :

- низький рівень організації комерційної експлуатації транспорту через недоліки в організації експедиторської діяльності;
- застосування під час ТЕО науково необґрунтованих і, як наслідок, неефективних і неконкурентоспроможних технологій обслуговування замовників;
- відсутність ефективної системи інформаційно-аналітичної підтримки операторів експедиторських компаній.

Крім того, необхідно відзначити, що сфера діяльності сучасних ТЕП – організація переважно міжнародних вантажних автоперевезень; фактично – експедиторські підприємства виконують функції організаційного модуля в системі міжнародних перевезень. Зосередження діяльності ТЕП лише на сегменті ринку міжнародних перевезень не може позитивно відбитись на стані внутрішнього ринку транспортного обслуговування населення й організацій.

Сучасні організації автомобільного транспорту не в повному обсязі виконують функції координації та управління транспортними послугами у відповідних регіонах. Транспортування здійснюється багатьма малими підприємствами, і їх діяльність не координується з позицій мінімізації загальних витрат на доставку та загального простою виробничих підприємств через порушення поставок (тобто не повністю відповідає основним принципам логістики) [8].

У свою чергу, практика транспортного експедирування при міжнародних вантажних перевезеннях, що склалася, має ряд недоліків. ТЕП, що здійснюють оформлення документації й розробку маршрутів руху транспортних засобів у міжнародному сполученні, працюють в умовах гострої конкуренції. Через відсутність науково обґрунтованих методик вибору оптимальних стратегій поведінки на ринку їх діяльність хаотична і, як наслідок, недостатньо ефективна.

Аналіз Internet-джерел показує, що, не дивлячись на наявність програмного забезпечення з оформлення транспортної й митної

документації, практично відсутні програмні продукти для прийняття оптимальних технологічних рішень (через відсутність відповідної наукової бази) [9].

З початку 1990-их років ТЕО розбудовується в якісно (і кількісно, якщо говорити про відповідність зміни обсягів ТЕО зміні обсягів вантажної роботи) нових умовах. Тому, не дивлячись на наявність відомих науково обґрунтованих підходів до організації ТЕО, необхідна розробка нових і адаптація до умов ринкових відносин існуючих методів і моделей. Розв'язання цих завдань дозволяє створити наукову базу для забезпечення ефективного ТЕО підприємств і організацій в Україні.

За останні два роки на вітчизняному ринку транспортно-логістичних послуг стався якісний зріст – зміна філософії та логістичного мислення. Якщо раніше логістику сприймали як модну іноземну науку, то за останні два роки багато компаній усвідомили, що це реальний інструмент підвищення ефективності бізнесу[10]. Активне залучення українських підприємств в глобальні ланцюги постачань, вихід вітчизняних виробників на світові ринки, наслідки воєнних дій тощо, змусили топ-менеджмент промислових, сільськогосподарських, торговельних і сервісних підприємств звернути увагу на логістику свого бізнесу, на організацію логістичних процесів (закупівель, виробництва, розподілу), також на можливість зменшення своїх логістичних витрат за рахунок ефективного співробітництва (партнерства) з логістичними операторами. Наслідком такої зміни стало зростання вимог до якості логістичних послуг, гарантії надійності доставки товарів, збереження вантажів і прозорості бізнес-процесів. Також слід відзначити підвищення рівня організованості, суттєве зростання застосування інформаційних технологій, комплексності надання логістичних послуг.

Таким чином, можна сказати, що на сьогодні спостерігається зміна глобального тренда логістики в Україні в бік сталого та якісного розвитку. Це дозволить реалізувати величезний логістичний потенціал України, перетворити логістику в галузь національної економіки, яка за аналогією з

Німеччиною може стати бюджетоутворюючою. Україна має всі шанси стати однією з найбільш логістично-розвинених країн світу[11].

Організація «Український логістичний альянс» (УЛА) закінчує масштабне дослідження ринку логістичних послуг України .

За результатами цих досліджень, про логістичний ринок в Україні, як не парадоксально, офіційно майже немає інформації. Можна знайти статистику по перевезенню різних видів товарів різноманітними видами транспорту, дані про обсяги поштової та кур'єрської доставки, оцінку обсягів складських послуг та ін[12]. Але майже неможливо виміряти обсяг ринку контрактної логістики, тобто обсягів послуг 3PL-операторів, визначити частки учасників цього ринку, порівняти український ринок з глобальним.

Досвід інших країн світу свідчить про те, що вони ведуть постійні спостереження за основними подіями на ринку, визначають тенденції, виявляють тренди майбутнього тощо.

На сьогодні, як відомо, експедитори можуть здійснювати свою діяльність у декількох напрямках:

- по-перше, це діяльність у якості агента від імені клієнта. При цьому експедитор є посередником між клієнтом та перевізником або організовує переміщення вантажу з пункту А в пункт В, згідно отриманим інструкціям. У такому разі експедитор виступає від імені свого клієнта в контракті перевезення і не бере на себе відповідальність за дії і упуцнення перевізників. Всі претензії до перевізників, вантажників клієнт повинен пред'являти тільки сам.

- по-друге, експедитор сам може виступати в якості перевізника. Це означає, що він може мати для перевезення вантажу власний транспорт , або також може залучити стороннього перевізника. В цьому випадку експедитор юридично вважається, так званим, «перевізником за договором», який несе відповідальність за перевезення на всьому шляху. Класифікація експедиторської діяльності щодо перевізного процесу представлена на рис 1.1.



Рис. 1.1. Класифікація експедиторської діяльності щодо перевізного процесу.

За статистикою 80% всіх вантажних перевезень в Україні проходять за участі ТЕП. Стан ринку вантажоперевезень в Україні залежить від трьох основних чинників. Це зовнішньоторговельний оборот, валовий внутрішній продукт і виробництво. Коли всі ці показники зростають, логістика також розвивається, а разом з нею по висхідній лінії піднімається і транспортно-експедиторська діяльність[13].

На рис. 1.2. видно, що, починаючи з 2016 року, в Україні спостерігається активне відновлення обсягів експортно-імпортних операцій, ростуть ВВП, виробництво, в т.ч. і промисловість.

Вантажообіг все ще не досяг довоєнного рівня. Втім, при збереженні позитивної динаміки відновлення в цій сфері станеться досить швидко. Деяке уповільнення росту спостерігається за підсумками 2018 року.

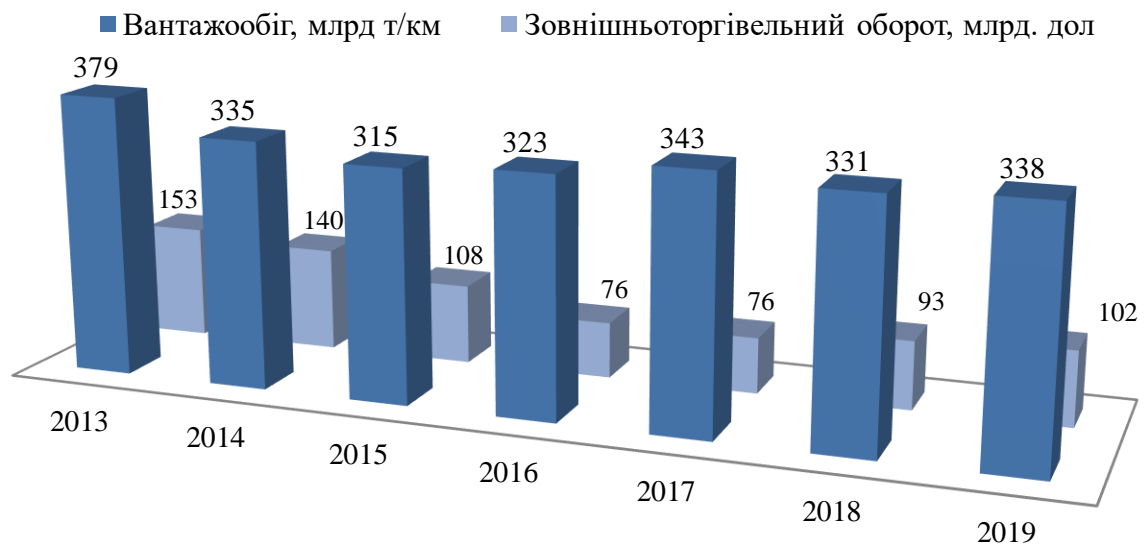


Рис. 1.2. Динаміка вантажообігу та зовнішньоторгівельного обігу в 2013-2019 роках

Зростання зовнішньоторгівельного обороту спостерігається у дев'яти країнах з десяти, які є основними економічними партнерами України. Картину трохи псує Швейцарія, торговий обіг з якою за 2018 року дещо знизився. Нинішні прогнози говорять про те, що позитивні тенденції в цьому секторі залишаться і в наступні роки.

Сьогодні підприємства сфери транспортно-експедиційних послуг функціонують в умовах сформованого ринку, поглиблення конкуренції між підприємствами та різними видами транспорту, жорсткіших вимог до тарифів та якості з боку споживача[14]. Цей факт потребує більш вимогливого ставлення до логістичної місії транспортування та експедирування, яка виражається в доставці потрібного товару, певної кількості та якості, в означений час з оптимальними витратами. Структура операцій обслуговування товарних потоків ринку логістичних послуг, за даними Держкомстату України (див. рис. 1.3), складається з транспортних перевезень (89,0%), послуг складського зберігання (8%), експедирування вантажів (2%), управління ланцюгами поставок (1%).

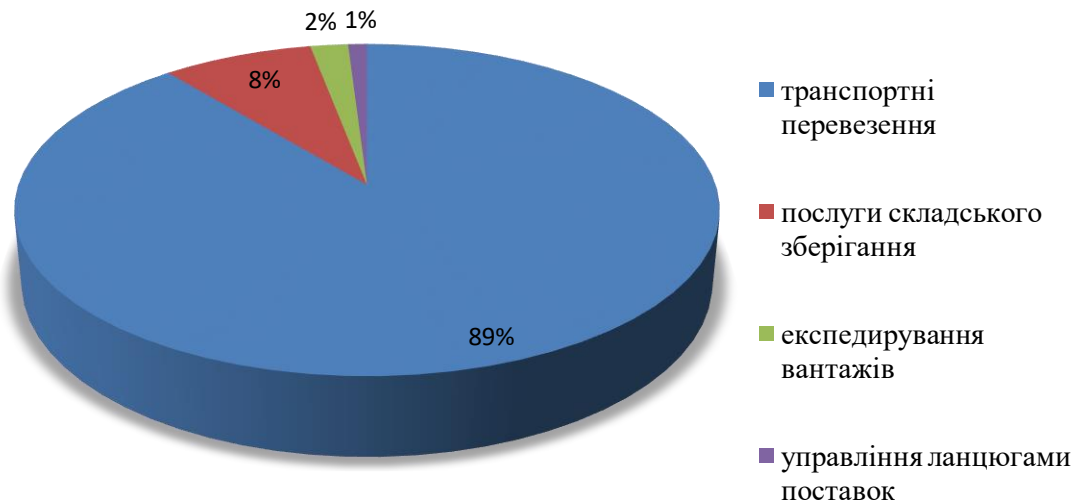


Рис. 1.3. Структура операцій обслуговування товарних потоків на ринку логістичних послуг

Основними пріоритетними напрямками розвитку та підвищення якості транспортно-експедиційного логістичного сервісу є: розвиток виробничо-технічної бази, інфраструктури транспортного сервісу, інформаційних систем підтримки логістичного процесу для здійснення транспортування; удосконалення діючих систем документообігу та митних процедур оформлення вантажів; створення єдиної нормативно-правової бази регулювання транспортно-експедиційного обслуговування; впровадження сучасних логістичних технологій транспортно-експедиційної діяльності[15].

Транспортно-експедиційний сервіс включає не тільки власно перевезення вантажів від відправника до отримувача, але й велику кількість допоміжних операцій, трансакцій з вантажопереробки, страхування, зберігання, охорони, все те, що супроводжує потоки товарів та послуг через національні кордони та всередині країни.

Транспортно-експедиторські компанії надають великий комплекс послуг із транспортно-експедиційного обслуговування вантажів[16].

Це, зокрема, такі послуги:

- ✓ фрахтування суден і розрахунки за фрахтом;
- ✓ розрахункові операції за зовнішньоторговими контрактами;
- ✓ консультації щодо розрахункових і експедиторських операцій;
- ✓ митне декларування вантажів;
- ✓ завантажувально-розвантажувальні роботи;
- ✓ зберігання вантажів;
- ✓ автоперевезення;
- ✓ оформлення товаророзпорядчої документації;
- ✓ страхування вантажів;
- ✓ сортування, перетарування, нагромадження, комплектація вантажних партій збірних відправлень, маркування і пере-маркування вантажів.

Транспортна експедиція виконує функції організатора транспортного процесу з метою[17]:

- забезпечення своєчасної і збереженої доставки вантажів;
- зменшення витрат на їхню переробку і транспортування;
- повного вивільнення відправників вантажу й одержувачів від виконання невласних їм за основним виробництвом видів діяльності.

Цим транспортна експедиція безпосередньо впливає на підвищення ефективності роботи підприємств, що обслуговуються, а також різних видів транспорту в транспортних вузлах.

Конкуренція логістичних компаній з експедиторами не є звичайною і відбувається час від часу, оскільки клієнтами компанії є організації, які потребують не тільки в доставці вантажу, а й у виконанні ряду інших логістичних послуг, пов'язаних з управлінням вантажем, наданням інформації про його стан та інше. На відміну від транспортно-експедиційних компаній, що надають крім транспортних комплекс відомих супутніх доставці товарів послуг, логістичні компанії здійснюють забезпечення робіт складського, інформаційного, управлінського і фінансового характеру.

Логістичний відділ на підприємстві має на меті основну задачу – доставка товару в необхідній кількості в зазначені в договорі строки, забезпечивши цілісність товару[18]. Для досягнення результату робота транспортно-експедиторського відділу повинна бути налагоджена та оптимізована задля зменшення часу доставки та зменшення витрат на неї. Це передбачає створення системи на підприємстві, що буде взаємодіяти не тільки з основними учасниками процесу, а й мати зв'язок з технічним забезпеченням транспорту (інформація про простоту, швидкість, забезпеченість паливом та інше). Чим більша гнучкість цієї структури та її прогресивний розвиток, тим більша конкурентоздатність підприємства на ринку і як наслідок тим більша доходність організації.

1.2. Сутність та особливості організації транспортно-експедиційної діяльності підприємства

В сучасному світі експедиторська діяльність і транспортно-експедиторські послуги є невід'ємною частиною підприємницької діяльності, транспортних перевезень, логістики, і зокрема зовнішньоекономічної діяльності. Транспортно-експедиторська галузь є дуже актуальною і важливою, як для фізичних і юридичних осіб, так і для науковців. Експедиторські послуги використовуються для полегшення здійснення перевезень та виконує посередницькі функції. Хоча ця тема є дуже розповсюдженою, вона ще досі потребує подальших досліджень і вивчень, особливо це стосується теоретичного аспекту.

Згідно з діючим Законом України «Про транспортно-експедиторську діяльність» (від 1 липня 2004 р. № 1955-IV) має таке тлумачення: «Транспортно-експедиторська діяльність – підприємницька діяльність із надання транспортно-експедиторських послуг з організації та забезпечення

перевезень експортних, імпортних, транзитних або інших вантажів; Транспортно-експедиторська послуга – робота, що безпосередньо пов'язана з організацією та забезпеченням перевезень експортного, імпортного, транзитного або іншого вантажу за договором транспортного експедирування» [19]. Цей Закон присвячений регулюванню окремого виду підприємницької діяльності – транспортно-експедиторських послуг з організації та забезпечення перевезень експортних, імпортних, транзитних або інших вантажів.

Коскіна Ю.А. в своїй роботі «Експедиторська діяльність, як різновид посередництва у придбанні транспортних послуг» дала таке тлумачення: транспортно-експедиторська діяльність визначається як надання послуг транспорту, які мають у собі комплекс процесів, операцій і дій, деякі з котрих є основними і невід'ємними елементами доставки товарів, а інші носять допоміжний характер, які сприяють виконанню основного процесу транспортування[20].

Слід зазначити, що в умовах ринкової економіки підтверджується важлива організаторська та системоутворююча роль експедирування вантажів у формуванні логістичних технологій, як при здійсненні зовнішньоекономічних відносин, так і при організації транзитних потоків товарів та транспортних засобів через Україну.

На сучасному етапі ускладнення організації функціонування транспортних систем та підвищення вимог до транспортних операцій за показниками надійності, стійкості, безпеки та конкурентоспроможності проблема формування ефективної транспортної експедиції має особливу актуальність. Проблемою цього питання є нерозвиненість галузі, а саме її фінансування та розширення діяльності[21].

Актуальність розробки нових підходів щодо вдосконалення системи транспортно-експедиторського обслуговування зовнішньоекономічної діяльності підприємств, науково-методичних аспектів управління ефективністю експедиторських компаній обумовлена економічною

доцільністю розширення експорту транспортних послуг та розвитку зовнішньої торгівлі в цілому.

Сьогодні в Україні більш ніж 80 % перевезень на усіх різновидах транспорту здійснюється шляхом безпосередньої участі міжнародних експедиторів[22]. Транспортно-експедиторська діяльність виконує посередницькі функції між експортером і імпортером, чим дуже спрощує здійснення зовнішньоторговельних операцій. Транспортно-експедиторські послуги надаються заказнику при експорті з України, імпорті в Україну, транзиту по території України, або іншими державами, а також при перевезеннях по території України.

Тому, експедитори є не лише посередниками між власниками вантажів та перевізниками, вони ведуть активну маркетингову роботу на ринках транспортних послуг, беруть участь у підготовці вантажів до перевезення, супроводжують їх на шляху перевезення, забезпечують вимоги вантажовідправників щодо доставки з пункт призначення до пункту призначення. , виконують функції операторів при здійсненні міжнародних перевезень.

Таким чином, важко уявити сучасний світ без транспортно-експедиторської діяльності і без надання транспортно-експедиторських послуг, тому що найбільший прибуток в бюджет України несе експорт товарів та послуг на зовнішній ринок та забезпечує надійність, комфорт і цілісність товарів[23].

Ринок транспортно-експедиційних послуг терміналу характеризується об'ємом, сезонністю, структурою і напрямком перевезень вантажів, кількістю і якістю обслуговування клієнтів, ступенем задоволення потреб у перевезеннях і транспортно-експедиційне обслуговування.

З метою підвищення якості обслуговування вантажовідправників і вантажоодержувачів і ефективності доставки вантажів організовується комплексне транспортно-експедиційне обслуговування (КТЕО) [24].

До комплексного транспортно-експедиційного обслуговування пред'являються певні вимоги:

- прискорення доставки продукції підприємств одержувачам і скорочення коштів в обороті за рахунок використання ефективного виду транспорту, зниження тривалості зберігання продукції перед відправкою і запасів її у споживачів;

- звільнення персоналу підприємства від робіт по підготовці продукції до відправлення одержувачам, відвантаження її різними видами транспорту, організації перевезень, оформлення товарно-транспортних документів і розрахунків;

- вдосконалення технології транспортного процесу вантажно-розвантажувальних робіт і транспортно-експедиційних операцій;

- застосування раціональних типів рухомого складу для виконання магістральних автомобільних перевезень та ефективного її використання;

- скорочення транспортних витрат і витрат на доставку продукції одержувачам.

Необхідно зазначити, що в умовах ринкової економіки підтверджується важлива організуюча та системоутворююча роль транспортно-експедиторської діяльності в процесі формування логістичних технологій як при реалізації зовнішньоторговельних зв'язків, так і при організації транзитних потоків вантажів і транспортних засобів через територію України[25].

На сучасному етапі ускладнення організації функціонування транспортних систем та підвищення вимог до транспортних операцій за показниками стійкості, надійності, безпеки та конкурентоспроможності проблема формування ефективної транспортної експедиції має особливу актуальність. Проблемою цього питання є нерозвиненість галузі, а саме її фінансування та розширення діяльності. Система показників для оцінки ефективності транспортних послуг у зовнішньоекономічній діяльності може бути використана для оцінки результатів програм розвитку транспортно-

експедиторських послуг та галузі морського транспорту, а також при формуванні транспортної політики України.

Актуальність розробки нових підходів щодо вдосконалення системи транспортно-експедиторського обслуговування зовнішньоекономічної діяльності підприємств, науково-методичних аспектів управління ефективністю експедиторських компаній обумовлена економічною доцільністю розширення експорту транспортних послуг та розвитку зовнішньої торгівлі в цілому.

Сьогодні в Україні більш ніж 80% перевезень на усіх різновидах транспорту здійснюється шляхом безпосередньої участі міжнародних експедиторів. Транспортно-експедиторська діяльність виконує посередницькі функції між експортером і імпортером, чим дуже спрощує здійснення зовнішньоторговельних операцій. Транспортно-експедиторські послуги надаються замовнику при експорті з України, імпорті в Україну, транзиту по території України або іншими державами, а також при перевезеннях по території України[26]. Експедитори та їх об'єднання відповідно до законодавства з метою удосконалення транспортно-експедиторських послуг, покращення їх якості та конкурентоздатності, можуть на добровільних засадах сертифікувати якість своїх послуг відповідно до існуючих стандартів та здійснювати професійну підготовку фахівців, підвищення кваліфікації спеціалістів транспортно-експедиторських підприємств. Об'єднання експедиторів, з метою вдосконалення та прискорення інтеграційного процесу входження в світовий ринок транспортно-експедиторських послуг, можуть розробляти, затверджувати та погоджувати умови здійснення транспортно-експедиторської діяльності та інші акти, що передбачені їх установчими документами[27]. Транспортування можна визначити як ключову комплексну складову, пов'язану з переміщенням матеріальних ресурсів або готової продукції певним транспортним засобом у логістичному ланцюзі, і яка складається з комплексних та елементарних складових, таких як

експедирування, вантажопереробка, пакування, передача прав власності на вантаж, страхування.

Якщо покупці та продавці самі не в змозі здійснити транспортування свого вантажу, то вони користуються послугами транспортно-експедиційних підприємств, які надають великий комплекс послуг із транспортно-експедиційного обслуговування вантажів, що зображено на рис. 1.5.

Транспортно-експедиторські підприємства, регулярно транспортуючи



Рис. 1.5. Комплекс послуг транспортно-експедиційного обслуговування вантажів

велику кількість вантажів, мають знижку за фрахт суден та інших транспортних засобів, що зменшує фрахтові витрати їхніх клієнтів. Цим компенсується вартість послуг транспортно-експедиторських підприємств для експортерів та імпортерів.

Важливість транспортування у логістиці пояснюється не тільки великою питомою вагою транспортних витрат у загальному обсязі логістичних витрат, але і тим, що без транспортування неможливе саме існування матеріального потоку[28].

Важливість транспортного засобу суттєво змінюється з розвитком логістичних систем. У сучасних умовах дисципліна транспортних послуг визначається не інтересами окремого відправника (одержувача), а оптимальним співвідношенням витрат у заданому циклі виробництва та споживання.

Слід зазначити, що транспорт як елемент інфраструктури дедалі більше набуває нетранспортних функцій, звільняючи споживача від розподілу та збуту. Таким чином, транспорт перестає бути окремою галуззю економіки, яка продає вантажні послуги. Він виступає виробником широкого спектру послуг, готових надати комплексні послуги.

Логістичні погляди відіграють значну роль у виборі транспортного засобу для транспортно-експедиційних підприємств. Вплив різновидів транспортних перевезень на логістику показано на рис. 1.6.

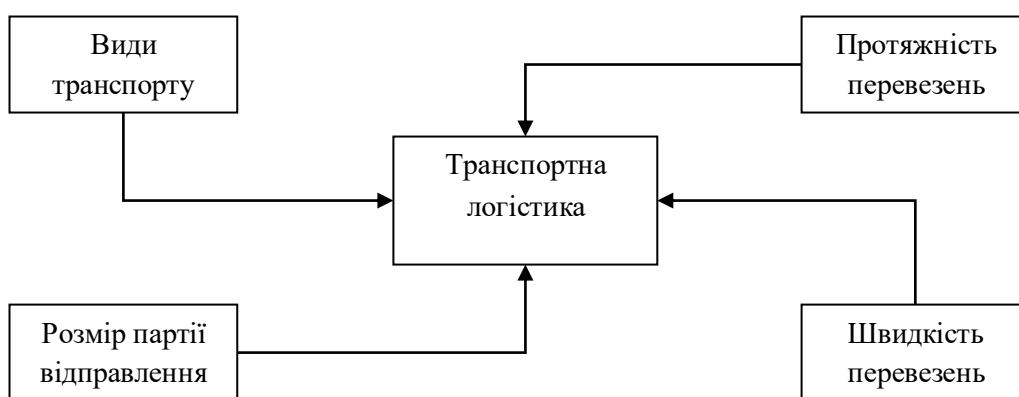


Рис. 1.6. Схема впливу на транспортну логістику різновидів перевезень

Одним із завдань транспортної логістики є уникнення нераціональних перевезень (короткопробіжних на залізничному транспорті, невиправданих

дальніх, зустрічних, порожніх перевезень, а також повторних перевезень, коли вантаж повторно перевозиться, розвантажується і завантажується на складських підприємствах посередницьких організацій).

Будучи галуззю матеріального виробництва, транспорт має свою продукцію – це сам процес переміщення, який характеризується рядом істотних відмінностей:

1) відсутність речової форми, але в той же час матеріальність за своїм характером, тому що в процесі переміщення затрачаються матеріальні засоби: відбувається зношення рухомого складу і засобів обслуговування, використовується праця робітників транспортної сфери і т.д.;

2) неможливість зберігання і нагромадження, тому транспорт може мати тільки деякий резерв своєї пропускної та провідної здатності для задоволення потреб у транспортних послугах;

3) втілення в додаткових транспортних витратах, які зв'язані з переміщенням матеріального потоку, тому транспорт необхідно використовувати так, щоб транспортні витрати були найменшими за інших рівних умов;

4) прив'язаність до певного місця, району, регіону (наприклад, до місця, де розташовані шляхи сполучення і є відповідні транспортні підприємства).

Вказані особливості накладають свій відбиток на устрій і функціонування системи транспортної логістики.

Транспортна логістика вирішує комплекс проблем, пов'язаних з організацією руху вантажів громадським транспортом. Основними завданнями є: вибір типу транспортного засобу, вибір типу транспортного засобу, оптимізація транспортного процесу під час змішаних перевезень, визначення раціональних шляхів доставки, забезпечення технологічної єдності транспортно-складського процесу, координація транспортно-виробничого процесу.

Учасниками транспортно-експедиторської діяльності є замовники, перевізники, експедитори, транспортні агенти, порти, залізничні станції, асоціації та спеціалізовані підприємства залізничного, авіаційного, автомобільного, річкового та морського транспорту, митні брокери та інші особи, що виконують роботи (надання послуг) при перевезенні товарів. З:

1) клієнт – споживач транспортно-експедиторських послуг (юридична або фізична особа), який згідно з експедиторським договором доручає експедитору виконати або організувати, або забезпечити виконання послуг, зазначених у транспортно-експедиційному договорі, та оплачує їх, у т.ч. плата експедитора;

2) експедитором є суб'єкт господарювання, який за дорученням клієнта та за його рахунок виконує або організовує виконання транспортно-експедиторських послуг, визначених договором транспортного експедирування;

3) перевізником є юридична або фізична особа, яка взяла на себе зобов'язання і відповідальність за договором перевезення вантажу за доставку до місця призначення довіреного їй вантажу, перевезення вантажів та їх видачу вантажоодержувачу або іншій особі, зазначеній у документі, що регулює відносини між експедитором та перевізником [6].

Отже, у наш час важко уявити сучасний світ без транспортно-експедиторської діяльності і без надання транспортно-експедиторських послуг, тому що найбільший прибуток в бюджет України несе експорт товарів та послуг на зовнішній ринок та забезпечує надійність, комфорт і цілісність товарів. Транспорт є основною ланкою, яка зв'язує продавця і покупця. Мета транспортування – своєчасна доставка вантажу у визначеному стані в кінцевий пункт призначення. Перевезення, незалежно від виду транспорту, може суттєво впливати на зміну кінцевої вартості товару. Тому важливо забезпечити перевезення за безпечним маршрутом, з якісним сервісним обслуговуванням і при найменших витратах.

На сьогодні експедитори організують дві третини перевезень вантажів у світі, під час яких вони виконують усі необхідні для здійснення перевезень операції[14].

Економічний ефект від експедиторської діяльності реалізується насамперед у сферах матеріального виробництва та розподілу. Зокрема, це виражається в економії витрат промислових і комерційних фірм, яким вигідніше не утримувати власний штат транспортних спеціалістів і мати дороге електронне обладнання, а довірити експедитору виконання різних транспортних операцій. Спеціалізація експедиторських компаній в операціях, які вони виконують для багатьох власників вантажів на основі широкого використання сучасних засобів зв'язку, електроніки та інформатики, призводить до зменшення суспільно необхідних витрат на транспортно-експедиторські послуги, а отже, і до зменшення його вартість.

1.3. Формування моделі організації діяльності транспортно-експедиційного підприємства

Успішну роботу транспортно-експедиторських підприємств можна пов'язати з правильно налагодженим транспортним процесом підприємства.

Транспортний процес – це всі дії, що відбуваються з моменту одержання документів на перевезення вантажу до моменту доставки вантажу вантажоодержувачу й оцінки у відповідних документах факту про доставку вантажу. Технологія транспортного процесу полягає в методах розрахунку і розробці маршруту перевезень. Ці методи розрахунку спрямовані на удосконалювання транспортного процесу та засновані на застосуванні економіко-математичних моделей, і зв'язані з використанням засобів обчислювальної техніки.

Побудова економіко-математичної моделі формується за наступною схемою:

- 1) вивчення реального процесу;
- 2) вибір критеріїв оптимальності і визначення обмежень;
- 3) формалізація процесу;
- 4) добір основних факторів;
- 5) встановлення емпіричних залежностей між факторами;
- 6) побудова математичної моделі.

Експедиторська компанія повинна використовувати логістичні підходи до розрахунків витрат, планування маршруту тощо для здійснення транспортно-експедиційних операцій. Використання принципів логістики на практиці можливо лише при достатньому рівні розвитку комп'ютерних технологій та обміну інформацією. Частиною всіх видів логістики є обов'язкова наявність логістичного інформаційного потоку (інформаційна логістика), що включає дані про потік товарів, їх передачу, обробку та систематизацію з наданням готової інформації[15].

В свою чергу, товарний потік характеризується процесами транспортування, навантаження – розвантаження вантажів, їх обробки, складування та збереження. Для ефективного виконання логістичних функцій має звернути увагу на застосування нових технологій, включаючи технології складування, переробки, транспортування і інші.

При складуванні та переробці вантажів новими тенденціями, які забезпечують ефективне функціонування технології, є:

- 1) перехід від комплексних складських систем до автоматизованих і спеціалізованих складів;
- 2) розвиток частково і повністю автоматизованих систем розташування товарів;
- 3) використання ЕОМ для управління процесами виконання замовлень, розташування та пошуку вантажів на складі, включаючи використання маніпуляторів, а також стаціонарних і рухомих роботів;

4) використання механізованих та автоматизованих приладів для навантаження та розвантаження транспортних засобів;

5) транспортування навантажувальних машин в складські приміщення або на виробничі ділянки за допомогою автоматизованих транспортних засобів.

Однією із проблем транспортно-експедиторських підприємств є відсутність управлінських впливів на перевізний процес[11]. Під оперативним управлінням перевізним процесом розуміється реалізація функцій, які забезпечують вирішення транспортних проблем протягом змінно-добового періоду по окремих елементах технологічного процесу перевезень. Оперативне управління спрямоване на виконання поточних планів перевезень. Оперативне регулювання проявляється у розробці управлінських впливів на перевізний процес з метою утримання їх у рамках заданого плану. З цієї причини необхідний постійний контроль за ходом перевізного процесу – диспетчеризація, за допомогою мобільних та інших засобів зв'язку (стільниковий радіозв'язок, систем радіозв'язку в CUG або мобільний радіозв'язок) [16]. В умовах обмеженості ресурсів та конкуренції для успішної діяльності, підприємство має вміло визначити головне та другорядне, концентрувати свої зусилля на основних пріоритетах, що передбачає диференційоване управління[3].

Транспортно–експедиторські підприємства впроваджують логістичний підхід до організації автомобільних перевезень, що обумовлює новий методологічний зміст, який полягає в тому, що основною складовою частиною перевезень повинне стати проектування оптимального (раціонального) перевізного процесу. Також підприємству слід звернути увагу на виконання транспортно-експедиційного обслуговування за маршрутами, які є економічно вигідними з точки зору отримання прибутку для підприємства.

У сфері транспортно-експедиторського обслуговування моделі підприємств не мають типової структури і типового штатного розкладу, тому

що потреби в транспортній експедиції формуються під впливом багатьох факторів. Великий вплив на ефективне надання транспортно-експедиторських послуг має раціональна розробка та дотримання технології організації транспортно-експедиторських послуг. Широка схема ТЕО представлена на рис. 1.7.

Схема складається з п'яти основних моментів [17]:

- обслуговування під час прийому заявки від клієнтів на надання ТЕО;
- розробка транспортно-технологічної схеми доставки вантажу;
- обслуговування під час відправлення вантажу;
- виконання транспортних операцій шляхом руху вантажу;



Рис. 1.7. Схема транспортно-експедиторського обслуговування

При дослідженні існуючих методів оцінки ефективності транспортно-експедиторської діяльності було виявлено, що раціональність технології обслуговування замовників характеризується в контексті конкретного учасника цих дій. В контексті можуть бути використані критерії оцінки мінімуму витрат на доставку вантажу та мінімуму передач вантажу, але в

практиці ці показники можна ігнорувати, оскільки їх використання вважається недоцільним в контексті транспортно-експедиційних послуг промислових підприємств[1].

В теорії виділяють два основних підходи до оцінки ефективності транспортно-експедиторської діяльності – статистичний та динамічний. До статистичного підходу включають показники середньорічного прибутку, рентабельності, точки безбитковості та періоду окупності. Динамічний підхід розглядає критерії чистого грошового потоку та чистої дисконтованої вартості.

В основі визначення ефективності роботи служби транспортно-експедиторського відділу лежить інвестиційність підприємства, його привабливість в даному питанні, тут не враховуються інтереси споживачів транспортно-експедиторських послуг.

До ефективності транспортно-експедиторського процесу можна віднести розгляд критерію вартості обслуговування та особливості процесу виконання послуг.

Висновки до розділу 1.

У роботі проаналізовано і доведено, що метою ТЕО є комплексна оптимізація транспортно-експедиційних операцій та мінімізація відповідних витрат на їх виконання. Визначено основні елементи та функції техніко-економічного обґрунтування, підходи до визначення сутності компонентів системи транспортно-експедиторських послуг[22]. У ринковій економіці важлива організаторська та системоутворююча роль транспортно-експедиторської діяльності підтверджується як при здійсненні зовнішньоекономічних відносин, так і при організації транзитних потоків товарів та транспортних засобів через територію України.

Доведено, що успішна економічна діяльність транспортно-експедиторських компаній, їх конкурентоспроможність на ринку значною мірою залежать від наявності вискоєфективного організаційно-технічного механізму управління та забезпечення якості послуг, прогресивної та

ефективної системи якості, орієнтованої на споживача (замовника) вимоги.

Виявлено, що транспортно-експедиційна діяльність має складну структуру, основними учасниками якої є клієнти, перевізники, експедитори, транспортні агенти, порти, залізничні станції, асоціації та спеціалізовані підприємства залізничного, повітряного, автомобільного, річкового та морського транспорту , митні брокери. Та інші особи, що виконують роботу (надання послуг) з перевезення вантажів [13].

2. АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА

| КАФЕДРА ОАРП | | | | НАУ. 20. 08. 85. 200 ПЗ | | | | |
|--------------|------------------|--|--|-------------------------|------------------|-------|---------|----|
| Виконав | Чуприна А.А. | | | АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА | Літера | Аркуш | Аркушів | |
| Керівник | Новальська Н.І. | | | | | Д | 39 | 30 |
| Консульт | Новальська Н.І. | | | | ФТМЛ 275 МТ-203м | | | |
| Н. контр. | Герасименко І.М. | | | | | | | |
| Зав. Каф. | Разумова К.М. | | | | | | | |

2.1 Загальна характеристика ФОП «Журавльов В.В.»

ФОП «Журавльов В.В.» є українською транспортно-експедиторською компанією, яка надає свої послуги з 2008 року. Компанія спеціалізується на автомобільних вантажних перевезеннях на території більш ніж 10 країн світу, а також організовує альтернативні варіанти доставок морським та комбінованим транспортом, здійснює митне очищення, надає послуги зі страхування та складського зберігання вантажів. Співробітники ФОП «Журавльов В.В.» є сертифікованими спеціалістами ІАТА з перевезень генеральних вантажів, негабаритних, небезпечних вантажів. Сьогодні компанію представлено двома офісами в Україні. На рис. 2.1. показано логотип ФОП «Журавльов В.В.».



Рис. 2.1. Логотип ФОП «Журавльов В.В.»

Основні етапи в історії компанії:

- 15 березня 2008 – заснування компанії , до якої увійшли відділи автомобільних і контейнерних вантажоперевезень;
- листопад 2010 року – організація відділів митно-брокерського оформлення і складського обслуговування;
- жовтень 2011 року – відкриття власного офісу в смт. Чайки;

- грудень 2014 року - заснування компанії з власним автотранспортом ;

Організаційна структура і структура управління ФОП «Журавльов В.В.» представлена на рисунку 2.2 і рисунку 2.3.

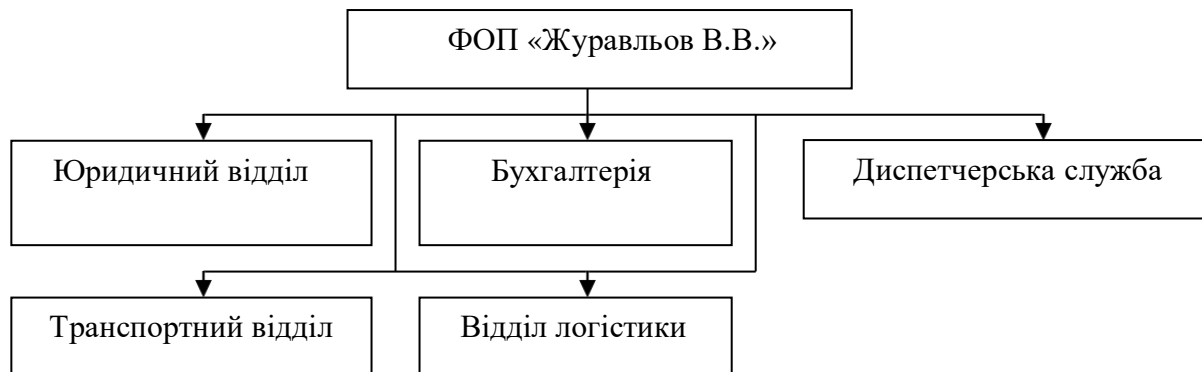


Рис. 2.2 – Організаційна структура ФОП «Журавльов В.В.»

Для даної організації характерна лінійно-функціональна організаційна система управління, коли функціональні служби або окремі фахівці, в залежності від виконуваних функцій, розробляють програми роботи структурних підрозділів, які узгоджуються і затверджуються лінійним керівником.

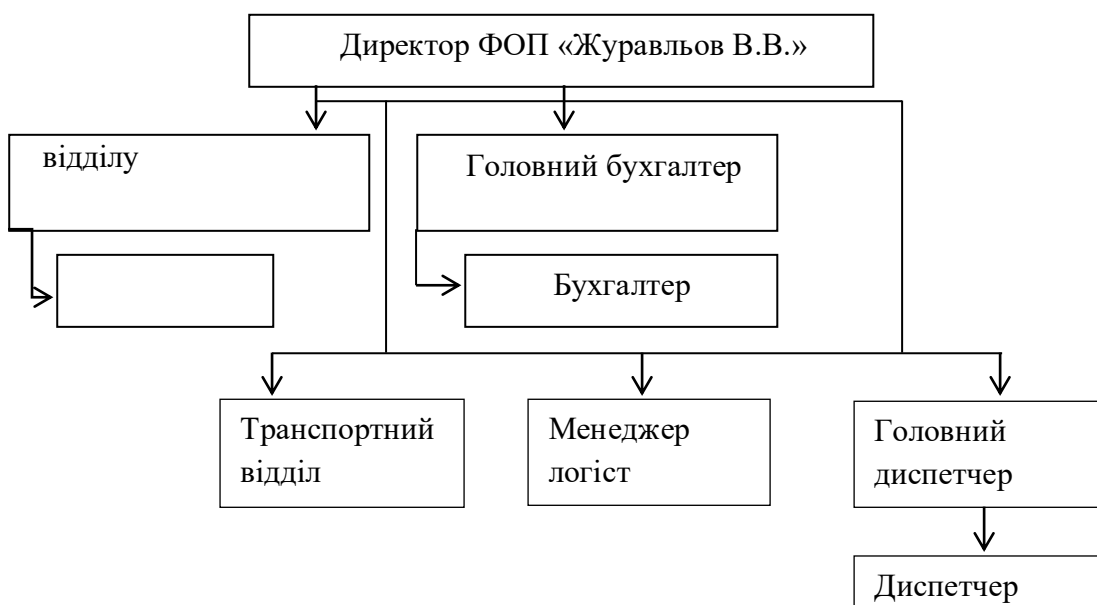


Рис. 2.3 Структура управління ФОП «Журавльов В.В.»

Подібне поєднання робить його досить ефективним. Кожен відділ

очолюється начальником, який відповідає за роботу своїх підлеглих і взаємодії з іншими підрозділами. Структура організації включає в себе шість підрозділів: юридичний відділ, бухгалтерія, відділ кадрів, транспортний відділ, відділ логістики, диспетчерська служба.

Керівником підприємства є директор, який визначає стратегію розвитку організації на довгострокову перспективу, а також встановлює цілі і завдання бізнесу на найближчу перспективу. Бухгалтерія на чолі з головним бухгалтером забезпечує всі фінансові операції, проводить бухгалтерські роботи за розрахунками з контрагентами, складання економічної і фінансової звітності, аналізу фінансово-економічного стану [14].

Транспортний відділ, будучи одним з ланок логістичного ланцюга транспортної системи організації, забезпечує подачу транспорту на навантаження в зазначені терміни і в необхідній кількості, а так само здійснює контроль за станом, завантаженням і пересуванням автомобільного транспорту. Серед основних завдань відділу логістики можна виділити наступні:

- ✓ пошук клієнтів, укладення договорів на перевезення вантажів; організація і здійснення перевезень;
- ✓ планування, контроль, аналіз виконання перевезень;
- ✓ вивчення ринку, аналіз кон'юнктури;
- ✓ пошук ефективних маршрутів перевезень з мінімальним порожнім пробігом і наднормативних простоям автотранспорту;
- ✓ виконання разових заявок на експедирування.

Диспетчерська служба, яку очолює головний диспетчер, забезпечує :

- роботу відділу логістики, виконуючи такі завдання:
- щоденна підготовка дислокації автотранспорту ФОП «Журавльов В.В.»;
- відстеження дислокації залученого транспорту;
- оформлення договорів-заявок.

Відповідно до свого географічного положення український офіс пропонує клієнтам повний спектр логістичних послуг. Зокрема, ФОП «Журавльов В.В.» спеціалізується на наданні послуг, представлених на рис.

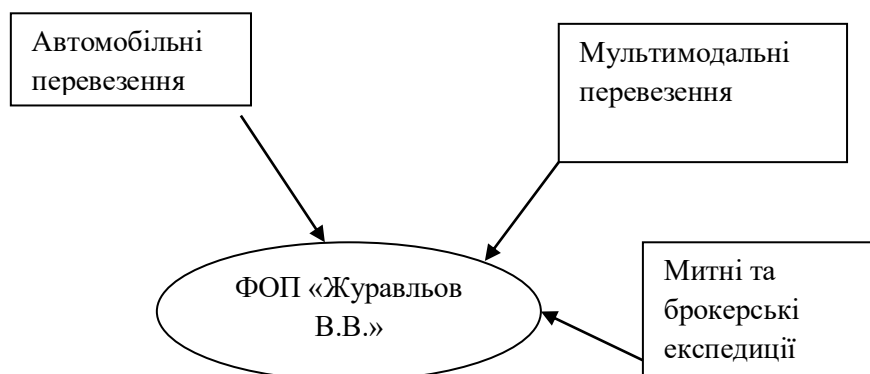


Рис. 2.4. Спеціалізація ФОП «Журавльов В.В.»

Підприємство при виконанні своєї роботи бере на себе обов'язання щодо організації планування, транспортування і подальшого контролю за перевезенням вантажу з місця завантаження до місця призначення.

Компанія – міжнародний постачальник експедиторських послуг, який має величезний досвід транспортування та складування. Високий результат своєї діяльності підприємство пов'язує з більш ніж десятирічним досвідом роботи. ФОП «Журавльов В.В.» має ряд переваг, що надаються замовнику при транспортуванні або складуванні. Перелік переваг, які надаються цією компанією представлений на рис. 2.5.



Рис. 2.5. Переваги роботи компанії ФОП «Журавльов В.В.»

Для виконання перевезення або надання складських послуг підприємством клієнт має надати певну інформацію, а саме [22]:

1) для замовника: назва компанії-замовника, сфера діяльності, ім'я та по-батькові уповноваженого представника даної компанії, телефон, електронна адреса;

2) для перевезення: тип вантажу, тип транспортного засобу, місце завантаження, місце призначення, вага брутто вантажу, місце митного оформлення та додаткова інформація, якщо вона існує;

3) для надання складських послуг: приблизна дата початку операції, місто, в якому необхідне складування та додаткова інформація, якщо вона існує.

Діяльність автотранспортного підприємства, як правило, здійснюється за одним чи за кількома напрямками: збільшення обсягів реалізації

автотранспортних послуг на ринках в результаті активізації маркетингової діяльності за рахунок залучення нових клієнтів, тарифного маневрування, удосконалення організації перевезень, розробки, пропонування та реалізації нових автотранспортних послуг тощо.

ФОП «Журавльов В.В.» має надійні довгострокові контракти з рядом своїх постійних споживачів. На основі статистичних даних було проведено аналіз структури споживачів та послуг, що надано за грудень 2019 року. Розрахунки представлено в табл. 2.1.

ФОП «Журавльов В.В.», з огляду на основних споживачів послуг підприємства, більшість транспортно-експедиційних перевезень за вересень 2019 рік виконало на території України (23%), а частка міжнародних перевезень становить 77%.

Таблиця 2.1

**Аналіз структури споживачів та послуг, що надано ФОП
«Журавльов В.В.» в вересні 2019 року**

| Назва підприємства | Загальна кількість замовлень, шт | Перевезення територією України, шт | Міжнародні перевезення, шт | Відсоток перевезень Україною, % | Відсоток міжнародних перевезень, % |
|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Інвестком | 48 | 3 | 20 | 25 | 75 |
| Макстек | 10 | 5 | 10 | 53 | 47 |
| ДХЛ | 12 | 10 | 10 | 15 | 85 |
| Майнау | 15 | 11 | 8 | 79 | 21 |
| Еколь Логістик | 24 | 9 | 11 | 68 | 32 |
| Загальна кількість перевезень | 109 | 38 | 59 | 62 | 38 |

Отже, можна зробити висновок, що ФОП «Журавльов В.В.» – це учасник ринку міжнародних транспортно-експедиційних компаній у Європі,

на Далекому Сході. Багатий досвід компанії дозволяє організовувати транспортні перевезення вантажів та надавати складські послуги на найвищому рівні. Довіра клієнтів ФОП «Журавльов В.В.» є показником високої якості, ефективності та надійності підприємства при виконанні своїх безпосередніх обов'язків щодо надання транспортно-експедиційних послуг.

У процесі дослідження були вивчена забезпеченість організації працівниками різних категорій. У процесі аналізу використані дані первинного та статистичного обліку за 2017 – 2019 роки. Динаміка забезпеченості трудовими ресурсами ФОП «Журавльов В.В.» представлена в таблиці 2.2. Виходячи з проведених розрахунків, які наведені в таблиці 2.2, за досліджуваний період спостерігається збільшення чисельності працюючих по всіх категоріях, за винятком категорії «інші службовці», чисельність яких не змінилася.

Таблиця 2.2

Аналіз забезпеченості персоналом ФОП «Журавльов В.В.», 2017-2019 рр.

| Категорії працюючих | Середня численність, чол. | | | Відхилення 2017 року від | | | |
|---------------------|---------------------------|---------|---------|--------------------------|------------------|------------|------------------|
| | 2017 р. | 2018 р. | 2019 р. | 2017 | | 2019 | |
| | | | | Чол. (+/-) | Темп приросту, % | Чол. (+/-) | Темп приросту, % |
| Робочі, в т.ч. | 4 | 5 | 9 | 5 | 125,00 | 4 | 80,00 |
| - основні | 3 | 4 | 7 | 4 | 133,33 | 3 | 75,00 |
| - допоміжні | 1 | 1 | 2 | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 |
| Службовці, в т.ч. | 5 | 7 | 9 | 4 | 80,00 | 2 | 28,57 |
| - керівники | 1 | 2 | 2 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| - спеціалісти | 3 | 4 | 6 | 3 | 100,00 | 2 | 50,00 |
| - інші службовці | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Всього працюючих | 9 | 12 | 18 | 9 | 100,00 | 6 | 50,00 |

Загальне зростання чисельності персоналу порівняно з 2016 роком склав 50% (6 чол.). Найбільш високими темпами збільшувалася чисельність основних робочих. У 2017 році в порівнянні з 2016 роком їх кількість зросла на 75%. У процесі аналізу стану і використання трудових ресурсів була

проаналізована динаміка структури персоналу в ТОВ «Експедиція-Т» за 2017 – 2019 роки (таблиця 2.3, рисунок 2.4).

Таблиця 2.3

Структура численності працівників ФОП «Журавльов В.В.» по категоріям працюючих

| Категорії працюючих | Структура численності, % | | | Відхилення 2019 року від (+/-) | |
|---------------------|--------------------------|-------|-------|--------------------------------|-------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2015 | 2018 |
| Робочі, в т.ч. | 44,44 | 41,67 | 50,00 | 5,56 | 8,33 |
| - основні | 33,33 | 33,33 | 38,89 | 5,56 | 5,56 |
| - допоміжні | 11,11 | 8,33 | 11,11 | 0,00 | 2,78 |
| Службовці, в т.ч. | 55,56 | 58,33 | 50,00 | -5,56 | -8,33 |
| - керівники | 11,11 | 16,67 | 11,11 | 0,00 | -5,56 |
| - спеціалісти | 33,33 | 33,33 | 33,33 | 0,00 | 0,00 |
| - інші службовці | 11,11 | 8,33 | 5,56 | -5,56 | -2,78 |

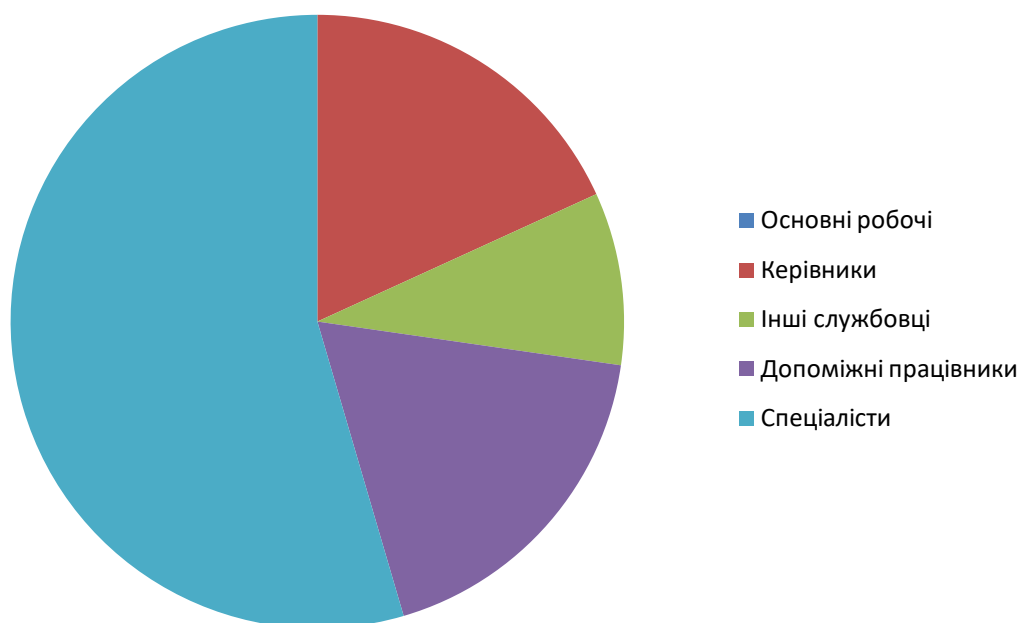


Рис. 2.6. Структура численності працюючих ФОП «Журавльов В.В.» по категоріям за 2019 рік

Як випливає з розрахунків, представлених в таблиці 2.3, в структурі чисельності персоналу відбулися значні зміни, а саме: відбулося збільшення чисельності основних робочих на 5 осіб, чисельності допоміжних робітників і фахівців – на 1 людину (їх частки в структурі працюючих збільшилися відповідно на 11, 11% і 5,56%). Збільшення чисельності основних робочих пов'язано зі збільшенням замовлень на транспортно-експедиційні послуги, що надаються ФОП «Журавльов В.В.»

2.2 Аналіз виробничої та фінансової діяльності «ФОП Журавльов В.В.»

Автомобільний транспорт, що забезпечує доставку вантажів «від дверей до дверей» або виступає в якості партнера для інших видів транспорту, є незамінним засобом розвитку економіки на місцевому і міжнародному рівні. Він об'єднує людей і забезпечує ефективніший розподіл матеріальних благ, сприяючи соціальному і економічному розвитку. В контексті глобалізації економіки автотранспорт є єдиним засобом надання високоякісних транспортних послуг «від дверей до дверей» [5].

Основним звітним документом фірми є бухгалтерський баланс, який являє собою моментальний знімок фінансово-господарського стану фірми на певну дату. Баланс дозволяє зробити оцінку найсуттєвіших ознак фірми. Баланс – це звіт про фінансовий стан підприємства, який відображає на певну дату його активи, зобов'язання і власний капітал.

Метою складання балансу є надання користувачам повної, правдивої та неупередженої інформації про фінансовий стан підприємства на звітну дату.

Розглянемо основні фінансові показники діяльності «ФОП Журавльов В.В.» за період 2017-2019 рр., які наведено в табл. 2.2

Фінансові показники діяльності «ФОП Журавльов В.В.», тис. грн.

| Стаття | 2017р. | 2018 р. | 2019 р. | Абсолютне відхилення, 2017-2019рр. | Відносне відхилення, 2017-2019 рр. |
|---------------------------------------|--------|---------|---------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Чистий дохід від реалізації продукції | 400,4 | 1052,6 | 1309,4 | 526,77 | 30,51 |
| Інші операційні доходи | 35,2 | 39,4 | 311,6 | 228,22 | 337,67 |
| Інші доходи | 11,2 | 26,7 | 16,0 | -5,5 | -25,11 |
| Разом доходи | 558,8 | 1006,7 | 1935 | 760,3 | 39,32 |
| Собівартість реалізованої продукції | 1,5 | - | - | - | - |
| Інші операційні витрати | 322,8 | 952,6 | 1704,0 | 723,4 | 57,26 |
| Разом витрати | 324,8 | 952,6 | 1704,0 | 731,4 | 57,26 |
| Фінансовий результат до оподаткування | 209,6 | 194,1 | 2,0 | 16,9 | 18,08 |
| Податок на прибуток | 18,2 | 26,7 | 23,4 | 6,68 | 18,20 |
| Чистий прибуток (збиток) | 171,4 | 147,4 | 177,6 | 20,22 | 18,05 |

Наведені дані свідчать про те, що у «ФОП Журавльов В.В.», наявні істотні резерви збільшення чистого прибутку. На це вказує хоча б той факт, що дохід від реалізації продукції компанії у 2019 році порівняно із попереднім роком зріс на 49,31%, тоді як чистий прибуток підприємства збільшився лише на 17,02%. Отже, темп зростання чистого прибутку був нижче у 2,5 рази. Основною причиною цього є зростання у 2019 року

операційних витрат на 743,4 тис. грн., а також зниження інших доходів.

Для транспортування у міжнародному сполученні використовується українські транспортні компанії та автомобілі транспортних компаній у Європі (для забезпечення роботи збірної лінії). Більш детально структура автопарку ФОП «Журавльов В.В» наведена у табл. 2.3.

Таблиця 2.5

Склад автопарку «ФОП Журавльов В.В.» у 2019 р

| Характеристика | Кількість |
|---------------------------|-----------|
| Всього вантажних тягачів | 123 |
| З них вантажопід'ємністю: | |
| • понад 20т | 94 |
| • 10-20т | 29 |
| Всього напівпричепів | 249 |
| З них: | |
| • тентовані | 103 |
| • рефрижераторні | 59 |
| • цільнометалічні | 87 |

Розроблено автором на основі даних ФОП «Журавльов В.В.»

Щоб проаналізувати ефективність використання у роботі наведеного автопарку, варто розрахувати техніко-експлуатаційні показники основі доступних даних.

Показники техніко-експлуатаційного характеру напряму впливають на конкурентоспроможність транспортно-експедиційного підприємства, що активно використовує свої автомобілі. Їх умовно можна розподілити на дві групи[3].

До першої віднесемо ті показники, які характеризують ефективність використання транспортних засобів у діяльності підприємства:

- коефіцієнти технічної готовності, випуску і використання рухомого складу;

- коефіцієнти використання вантажопідйомності, місткості і пробігу;
- середня відстань поїздки і середня відстань перевезення;
- час простою під навантаженням-розвантаженням;
- час в наряді;
- технічну та експлуатаційну швидкість.

До другої групи віднесемо ті показники, що характеризують ефективність результатів роботи автопарку: кількість поїздок; загальна відстань перевезення пробіг з вантажем; обсяг перевезень і транспортну роботу.

Основою ринкових відносин на автомобільному транспорті є конкуренція автотранспортних організацій як виробників «транспортної продукції» за ринок збуту своєї «продукції», тобто за ринок вантажних перевезень, з метою отримання фінансових результатів (доходів, прибутків). Для невеликих організацій, типових для автотранспортного бізнесу, конкуренція є одним з найбільш вірогідних проблем [7].

Для комплексної оцінки поточного положення ФОП «Журавльов В.В.» на ринку і можливостей його подальшої діяльності можна використати метод SWOT-матриці. Цей вид аналізу застосовують в рамках стратегічного управління для визначення найважливіших напрямів перспективного розвитку організації. Дослідження ринкової позиції, виявлення найбільш значущих чинників, що впливають на бізнес-середовище і формують його, відбувається перед будь-яким процесом планування[18]. Мета SWOT-аналізу полягає в тому, щоб на основі оцінки стану організації в даний час скласти уявлення про її майбутнє.

Якщо аналізувати товарну структуру вантажів, що перевозяться ФОП «Журавльов В.В.» то по кількості тон і по вантажообороту найбільше перевозяться готова продукція, машини, устаткування та обладнання, які йдуть здебільшого з Європи в Україну та сировина, будматеріали та тара, яка переважно експортуються з України, що відповідає загальноукраїнській тенденції. Дані представлені в таблиці 2.6.

**Вантажні перевезення ФОП «Журавльов В.В.» у розрізі груп товарів
за 2018 та 2019 роки**

| Товарна група | Обсяг перевезень | | | | Вантажообіг | | | |
|---|------------------------|---------------|--------------|--------------|-----------------------|------------------|--------------|--------------|
| | Кількість Тис. тонн | | Частка, % | | Кількість тонно-км | | Частка, % | |
| | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |
| Вироби санітарно-гігієнічного призначення | 436,0 | 357,0 | 10,7 | 9,0 | 991 128 | 872 920 | 15,1 | 11,2 |
| Сировина, будматеріали | 888,2 | 478,7 | 21,8 | 12,07 | 1290 459 | 819 693 | 19,6 | 10,5 |
| Посуд | 1262,4 | 1172,9 | 31,01 | 29,58 | 1697 225 | 1 992 781 | 25,9 | 25,7 |
| Обладнання | 205,7 | 485,0 | 5,1 | 12,2 | 385 301 | 1 177 171 | 5,87 | 15,17 |
| Залізо, сталь і металеві відходи | 350,4 | 108,6 | 8,6 | 2,7 | 669 621 | 252 620 | 10,2 | 3,3 |
| Побутова техніка | 281,6 | 101,9 | 6,9 | 2,6 | 397 724 | 124 244 | 6,06 | 1,60 |
| Тара | 587,8 | 1120,8 | 14,44 | 28,26 | 1042 654 | 2 218 045 | 15,9 | 28,6 |
| Інше | 58,5 | 140,6 | 1,4 | 3,6 | 84 520 | 300 185 | 1,3 | 3,9 |
| Всього | 4070,6 | 3965,5 | 100,0 | 100,0 | 6558 632 | 7 757 659 | 100,0 | 100,0 |

**Вантажні перевезення ФОП «Журавльов В.В.» у розрізі країн
призначення і відправлення за 2018 та 2019 роки**

| Маршрут | Обсяг перевезень | | | | Вантажообіг | | | |
|-------------------|------------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|-----------|-------|
| | К-сть Тис. тон | | Частка, % | | К-сть тонно-км, | | Частка, % | |
| | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |
| | Експорт | | | | | | | |
| Україна-Польща | 974,2 | 814,8 | 64,9 | 44,3 | 2 070 | 1 643 | 67,1 | 40,7 |
| Україна-Чехія | 277,0 | 793,0 | 18,5 | 43,2 | 722 | 1 834 | 23,4 | 45,4 |
| Україна-Латвія | 0,00 | 178,2 | 0,00 | 9,70 | 0 | 469 | 0,00 | 11,6 |
| Україна-Білорусь | 0,00 | 25,00 | 0,00 | 1,36 | 0 | 51 | 0,00 | 1,28 |
| Україна-Казахстан | 189,8 | 0,00 | 12,6 | 0,00 | 227 | 0 | 7,36 | 0,00 |
| Україна-Литва | 58,30 | 26,00 | 3,89 | 1,42 | 67 | 40 | 2,16 | 1,00 |
| Разом | 1499,3 | 1837 | 100 | 100 | 3 086 | 4 038 | 100 | 100 |
| | Імпорт | | | | | | | |
| Латвія-Україна | 514,9 | 681,4 | 53,5 | 50,3 | 1 170 | 1 525 | 58,9 | 47,5 |
| Білорусь- Україна | 191,50 | 529,50 | 19,92 | 39,12 | 494 | 1 331 | 24,88 | 41,50 |
| Казахстан-Україна | 0,00 | 107,1 | 0,00 | 7,91 | 0 | 272 | 0,00 | 8,50 |
| Литва-Україна | 0,00 | 21,40 | 0,00 | 1,58 | 0 | 63 | 0,00 | 1,97 |
| Польща-Україна | 133,5 | 0,00 | 13,9 | 0,00 | 164 | 0 | 8,26 | 0,00 |
| Чехія-Україна | 121,4 | 14,00 | 12,6 | 1,03 | 157 | 15 | 7,89 | 0,47 |
| Разом | 961,3 | 1353,4 | 100 | 100 | 1 984 | 3 207 | 100 | 100 |

Як бачимо, і по обсягу вантажів і по вантажообігу в 2018 та 2019 роках більше 80% усіх вантажів, що перевозились ФОП «Журавльов В.В.» транспортувались або до Латвії і Білорусі або у зворотному напрямку до України. При цьому помітно, що частка внутрішніх перевезень по обсягу вантажів, яка в 2018 році складала 34,58%, знизилась до 14,22% в 2019 році, а по вантажообігу відповідно з 19,29% до 6,10%. Така відмінність у частках пояснюється, по-перше, меншою середньою відстанню одного перевезення

вантажів і, по-друге, більшою середньою вагою вантажу, що перевозиться, в межах України у порівнянні з перевезеннями у міжнародному сполученні.

Сезонність попиту і невідповідність цін на автотранспортні послуги при експорті та імпорті стосуються насамперед найбільш розповсюдженого виду автомобільних перевезень – перевезення вантажів тягачем із напівпричепом тентом[25]. Спеціалізовані перевезення оплачуються дорожче, не залежать в такій мірі від напрямку, не мають такого сезонного характеру і конкуренція між перевізниками в них не така сильна. Йдеться про перевезення з використанням специфічного обладнання. Наприклад, перевезення при спеціальному температурному режимі, або перевезення специфічного товару – рідких продуктів, автомобілів, скла, текстилю, негабаритних і громіздких вантажів. Ціна такого перевезення може в 2 і більше разів бути вищою від вартості звичайного перевезення.

Тому ціноутворення на ринку перевезень тентованими автомобілями відбувається, як правило, не на основі ціни за кілометр з вантажем, а виходячи з середньої ціни в ту чи іншу країну чи той чи інший регіон країни в певний період часу. Сезонність попиту і невідповідність цін на автотранспортні послуги при експорті та імпорті стосуються насамперед найбільш розповсюдженого виду автомобільних перевезень – перевезення вантажів тягачем із напівпричепом. Динаміка перевезень ФОП «Журавльов В.В.» у 2018-2019 представлена в таблиці 2.8. Минулого року у зв'язку із світовою економічною кризою спостерігається різке скорочення обсягів автомобільних перевезень в кінці року. Наприклад, у жовтні 2017 року обсяги міжнародних перевезень знизились на 30% у порівнянні з липнем 2017 року. За офіційними даними Держмитслужби України, в першій половині жовтня імпорт скоротився на 40-50%.

Динаміка перевезень ФОП «Журавльов В.В.» в 2018 та 2019 роках.

| Період | Кілометраж | | Оборот | | Оборот в розрахунку на 1 км | |
|----------|------------|---------|----------|----------|-----------------------------|----------|
| | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |
| | | | Грн, тис | Грн, тис | Грн, тис | Грн, тис |
| Січень | 7 315 | 48 728 | 3 576 | 34 530 | 0,49 | 0,71 |
| Лютий | 34 294 | 43 090 | 22 670 | 30 101 | 0,66 | 0,70 |
| Березень | 40 112 | 42 723 | 27 009 | 37 338 | 0,67 | 0,87 |
| Квітень | 41 506 | 38 597 | 28 082 | 36 017 | 0,68 | 0,93 |
| Травень | 31 717 | 45 330 | 21 943 | 44 039 | 0,69 | 0,97 |
| Червень | 40 132 | 51 992 | 28 509 | 45 540 | 0,71 | 0,88 |
| Липень | 48 101 | 51 518 | 35 104 | 53 467 | 0,73 | 1,04 |
| Серпень | 48 215 | 51 745 | 42 239 | 55 711 | 0,88 | 1,08 |
| Вересень | 46 548 | 40 932 | 37 994 | 40 465 | 0,82 | 0,99 |
| Жовтень | 47 889 | 53 842 | 37 795 | 45 522 | 0,79 | 0,85 |
| Листопад | 50 739 | 35 114 | 35 444 | 27 970 | 0,70 | 0,80 |
| Грудень | 37 242 | 36 599 | 32 323 | 28 238 | 0,87 | 0,77 |
| Всього | 473 810 | 540 210 | 352 688 | 478 938 | 0,74 | 0,89 |

Дана таблиця в цілому підтверджує вищезгаданий характер попиту на автомобільні перевезення. У зв'язку з нестабільністю курсу гривні до Євро при аналізі динаміки перевезень варто відштовхуватись від показників в Євро.

Якщо виходити з показників кілометражу, то помітним є тенденція зниження попиту на автотранспортні послуги на початку року з наступним його поступовим підвищенням, починаючи з весни і закінчуючи листопадом місяцем. В 2018 році у зв'язку з економічною кризою це зниження почалось раніше. Виходячи з обороту в гривнях в розрахунку на один пройдений кілометр, можна помітити, що найнижчими ціни на автотранспортні послуги

є на початку року, потім вони поступово зростають до кінця року. В порівнянні з 2016 роком середньорічний оборот в Євро в розрахунку на один пройдений кілометр зріс на 20%, що можна пояснити, в певній мірі, загальним зростанням цін на перевезення з Європи в Україну.

2.3 Аналіз організації транспортно-експедиційної діяльності «ФОП Журавльов В.В.»

Питання економічних взаємовідносин між учасниками процесу доставки займають особливе місце в області ТЕО доставки вантажів. Обов'язково проводиться дослідження середовища та факторів, що визначають кількісні та якісні економічні показники діяльності як окремих суб'єктів ТЕО, так і всього процесу доставки вантажів[15].

Сутність транспортно-експедиторського обслуговування в сфері товарообміну полягає саме в наданні посередницьких послуг. Ринковий посередник – окремий підприємець або організація, що доводять товари і послуги від виробника до споживача. На відміну від торгових посередників, оптових баз і т.п., які є суб'єктами ринку товарів, транспортно-експедиційні організації здійснюють зв'язок між продавцем і покупцем в організації в забезпеченні доставки товару від першого до другого і представляють себе на ринку транспортних послуг[12]. При цьому експедитор не тільки координує взаємодію різних перевізників, терміналів, транспортних вузлів, станцій та інших учасників процесу пересування товарів, а й сам часто виконує певні функції.

Для проведення аналізу господарської діяльності транспортно-експедиційного підприємства, обґрунтування системи показників для аналітичної оцінки, а також для розробки заходів і пропозицій щодо підвищення ефективності діяльності організації, поряд з виконуваними

функціями транспортно-експедиторської організації, і її місця в складному ланцюгу взаємодії між виробниками, замовниками і споживачами, доцільно виділити основні етапи аналізу, представлені на малюнку.

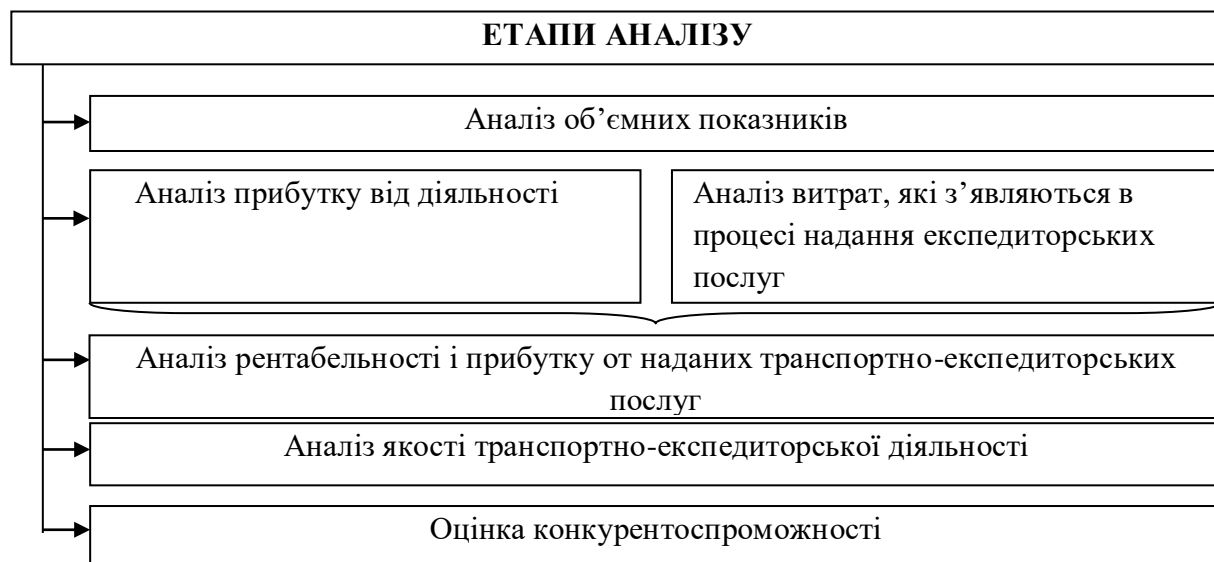


Рис. 2.7 – Етапи проведення економічного аналізу експедиції

На кожному етапі дослідження з урахуванням особливостей діяльності підприємства необхідно економічно обґрунтувати і визначити систему як загальноекономічних показників господарської і фінансової діяльності підприємства, так і специфічних, аналіз яких дозволить оцінити ефективність діяльності організації в цілому за досліджуваний період[6].

В рамках традиційного дослідження доцільно виділити наступні загальноприйняті економічні показники діяльності підприємства та віднести їх до певних етапах аналізу:

- об'ємні показники: обсяг, структура і динаміка експедируються видів вантажів; обсяг вантажообігу в цілому і по видах вантажів, реквізит парк вагонів для перевезення вантажів і його зміна;
- показники доходів: загальний обсяг доходів від усіх видів діяльності підприємства, середні дохідні ставки по видах вантажів і фактори, що визначають їх рівень;

- показники витрат: транспортно-логістичні витрати, середні видаткові ставки по видах вантажів і фактори, що визначають їх рівень;
- показники прибутку і рентабельності: загальна сума прибутку за аналізований період, загальна рентабельність[3].

В рамках дослідження специфіки транспортно-логістичної діяльності необхідно виділити показники, визначення рівнів яких і їх аналіз дозволить оцінити особливості функціонування підприємства на етапі аналізу якості транспортно-експедиційної діяльності[19].

Метою управління міжнародними експедиторськими операціями на підприємстві ФОП «Журавльов В.В.» є задоволення потреб усіх учасників зовнішньої торгівлі у вчасній та якісній доставці вантажу. Відповідно до цього, основними завданнями системи управління міжнародними експедиторськими операціями для ФОП «Журавльов В.В.» є наступні:

- виконання умови щодо відправлення-отримання вантажу;
- отримання економічної вигоди від здійсненого транспортного перевезення (це дохід ФОП «Журавльов В.В.», оптимізація логістичних витрат компанії-замовника послуги);
- формування зовнішньоторговельної інфраструктури для розвитку зовнішнього ринку на рівні окремого підприємства.

Розглянемо основні елементи механізму організації системи міжнародних експедиторських операцій ФОП «Журавльов В.В.» (рис. 2.8).

Процес організації міжнародних перевезень на ФОП «Журавльов В.В.» складається з наступних етапів:

1. Моніторинг умов перевезення, побудова схем маршруту, оформлення відповідної документації;
2. Фінансово-економічне обґрунтування операцій з міжнародних експедиторських операцій;

3. Формування організаційної системи здійснення операцій з міжнародних перевезень.



Рис. 2.8 Елементи організації міжнародних експедиторських операцій на підприємстві ФОП «Журавльов В.В.

Організаційну схему механізму організації міжнародних експедиторських операцій на підприємстві ФОП «Журавльов В.В.» наведено на рис. 2.9. Організація міжнародних транспортних операцій на ФОП «Журавльов В.В.» передбачає забезпечення упорядкування процедур взаємодії постачальників, транспортної компанії та вантажоотримувача. Цей процес формується на комунікаціях між логістичним відділом ФОП «Журавльов В.В.» та відділами продажу (закупівлі) контрагентів, які є одночасно відправниками та отримувачами вантажів.

Суб'єктами здійснення міжнародних експедиторських операцій підприємством ФОП «Журавльов В.В.», як виконавця транспортно-експедиційних послуг, є наступні:

- безпосередньо підприємство ФОП «Журавльов В.В.», яке є перевізником;

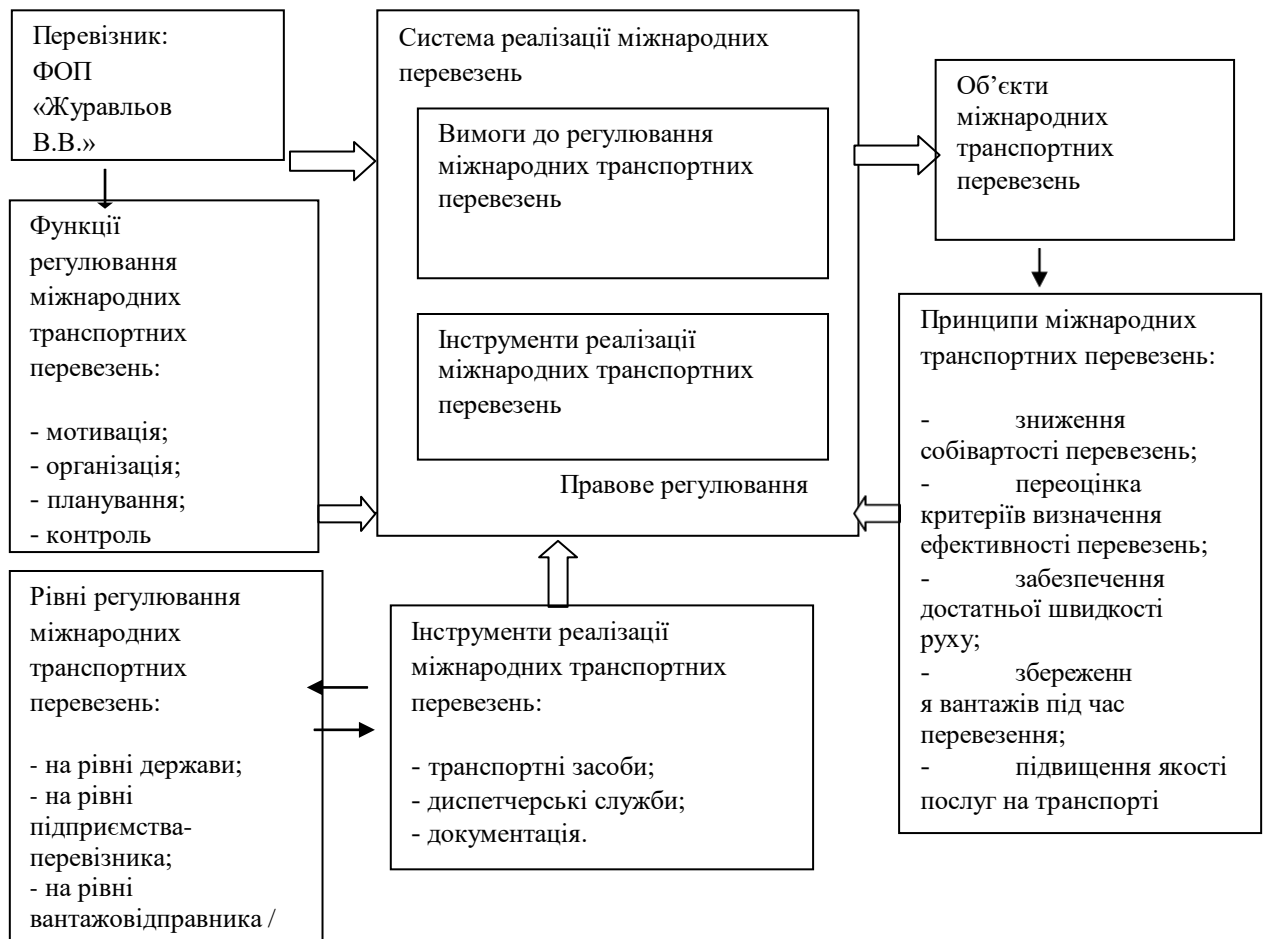


Рис. 2.9 Організаційна схема механізму організації міжнародних експедиторських операцій на підприємстві ФОП «Журавльов В.В.»

- замовники, безпосередні клієнти (фізичні та юридичні особи, на користь яких здійснюється надання послуги з міжнародного перевезення);
- власники транспортних засобів (це організації, які мають на балансі транспортні засоби, що використовуються для міжнародних перевезень);
- посередники (підприємства та організації, які надають інформаційно-консультаційні послуги у процесі здійснення міжнародних перевезень) [11].

Об'єктами міжнародних експедиторських операцій ФОП «Журавльов В.В.» є:

- вантажі;
- документація до вантажів.

Основними інструментами управління міжнародними перевезеннями вантажів на ФОП «Журавльов В.В.» є:

- 1) бюджет організації автоперевезень, як складова частина загального бюджету фірми при плануванні господарської діяльності;
- 2) показники логістики;
- 3) планування напрямків та маршрутів перевезень;
- 4) методи аналізу транспортних операцій.

Формування систем логістики в межах надання послуг з міжнародних експедиторських операцій на ФОП «Журавльов В.В.» передбачає ряд наступних особливостей: контроль за оформленням вантажу, в т.ч. дотримання усіх необхідних процедур для завантаження; необхідність дотримання митних формальностей на кордоні при перетині вантажу митної території інших країн; витримування встановлених часових графіків та маршрутів щодо переміщення вантажів.

Аналіз різних методів оцінки ризиків, проведених в рамках дослідження, дозволяє зробити висновок, що для транспортно-експедиційних компаній найбільш прийнятним є метод формування профілю ризику, що включає ранжування ризиків з використанням шкал важливості та оцінки вірогідності ризику та розрахунку на їх основі індексів окремих ризиків[19].

Вірогідність настання негативних наслідків від занесено у табл. 2.9. Шляхом знаходження добутку цих двох показників знайдене значення зведеного підсумку впливу кожного ризику для ФОП «Журавльов В.В.».

Таблиця 2.9

Оцінка ризиків ФОП «Журавльов В.В.»

| № | Фактор ризику | Важливість ризику | Вірогідність | Зведений підсумок |
|--------------------|--|-------------------|--------------|-------------------|
| З боку клієнта | | | | |
| 1 | Шахрайські дії з боку клієнта | 8 | 0,2 | 1,6 |
| 2 | Некоректне оформлення товаросупровідних документів відправником | 2 | 0,3 | 0,6 |
| 3 | Відсутність печатки отримувача на товаро-транспортній накладній | 1 | 0,05 | 0,05 |
| 4 | Неготовність вантажу в обумовлений договором | 3 | 0,4 | 1,2 |
| | Термін | | | |
| 5 | Брак місця на складі одержувача | 3 | 0,05 | 0,15 |
| 6 | Затримка сплати митних зборів при оформленні імпортової декларації | 3 | 0,2 | 0,6 |
| 7 | Неналежне пакування вантажу | 4 | 0,2 | 0,8 |
| 8 | Надання некоректних параметрів вантажу | 5 | 0,2 | 1 |
| 9 | Несвоєчасна оплата послуг | 5 | 0,5 | 2,5 |
| З боку перевізника | | | | |
| 11 | Втрата або пошкодження вантажу | 9 | 0,2 | 1,8 |
| 12 | Спізнення на доставку | 10 | 0,3 | 3 |
| 13 | Режим роботи/відпочинку водія | 3 | 0,2 | 0,6 |
| 14 | Відсутність страхування відповідальності перевізника | 6 | 0,4 | 2,4 |
| 15 | Технічна несправність транспортного засобу | 5 | 0,1 | 0,5 |
| 16 | Відсутність належної комунікації з перевізником | 7 | 0,4 | 2,8 |
| 17 | Перевантаження авто через неправильне розміщення вантажу в відсіку | 4 | 0,2 | 0,8 |
| 18 | Надання некоректної інформації про транспортний засіб | 3 | 0,1 | 0,3 |
| 19 | Відсутність терморегистратора на рефрижераторних напівпричепках | 3 | 0,2 | 0,6 |

Закінчення табл. 2.9

| | | | | |
|---------------------------------|--|---|-----|-----|
| 20 | Неподача авто під завантаження внаслідок затримання його на попередній вивантаженні | 7 | 0,4 | 2,8 |
| 21 | Водій не присутній на завантаженні або вивантаженні | 5 | 0,3 | 1,5 |
| 22 | Різке підвищення попиту на вантажні перевезення | 7 | 0,5 | 3,5 |
| З боку експедитора | | | | |
| 23 | Брак місця на складі | 4 | 0,1 | 0,4 |
| 24 | Відсутність вільного складського обладнання | 3 | 0,2 | 0,6 |
| 25 | Погіршення якості логістичного обслуговування | 8 | 0,2 | 1,6 |
| 26 | Різке збільшення собівартості перевезення | 9 | 0,5 | 4,5 |
| З боку держави та законодавства | | | | |
| 27 | Введення недосконалої системи розподілу дозволів на міжнародні перевезення | 5 | 0,4 | 2 |
| 28 | Невідповідність транспортної інфраструктури країни | 3 | 0,3 | 0,9 |
| 29 | Закінчення квоти дозволів на міжнародні перевезення, їх відсутність в пунктах видачі | 7 | 0,5 | 3,5 |
| 30 | Утворення черг на переходах кордону з Україною | 5 | 0,4 | 2 |
| 31 | Форс-мажорні обставини | 4 | 0,1 | 0,4 |
| 32 | Різка зміна курсу валют | 4 | 0,7 | 2,8 |
| 33 | Підвищення ціни на пальне | 2 | 0,2 | 0,4 |
| 34 | Сповільнення або припинення роботи переходів через кордони | 3 | 0,2 | 0,6 |

Наступним кроком визначено середньозважену оцінку кожної з груп ризику, шляхом пошуку середнього арифметичного значення с-поміж зведених підсумків. Отриману інформацію зведемо у табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Середньозважена оцінка рівня ризикованості

| Джерело ризику | Оцінка |
|--|--------|
| Ризики з боку клієнта | 0,94 |
| Ризики з боку перевізника | 1,72 |
| Ризики з боку експедитора | 1,77 |
| Ризики з боку держави та законодавства | 1,78 |

З наведеної таблиці можемо зробити висновок, що найбільший вплив на життєдіяльність компанії потенційно мають ризики з боку прямих виконавців перевезення – перевізника та експедитора, та ризики з боку законодавства. З наведених ризиків, деякі мали безпосередній вплив на діяльність компанії у 2017-2019 роках. Щоб зрозуміти склад ризиків і мати можливість порівняти динаміку їх виникнення, наведемо структуру факторів на рис. 2.10- 2.12.

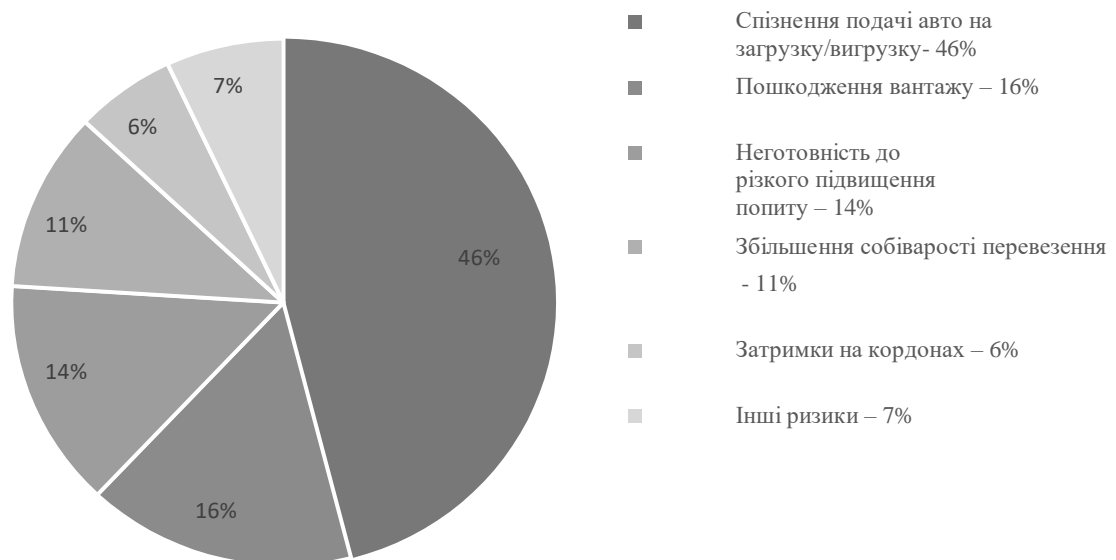


Рис. 2.10. Структура ризиків ФОП «Журавльов В.В.» , 2017р.



Рис. 2.11. Структура ризиків ФОП «Журавльов В.В.», 2018р.



Рис. 2.12. Структура ризиків ФОП «Журавльов В.В.», 2019р.

Аналізуючи вищенаведені дані можемо побачити що найвагомішу частку у структурі займають спізнення подачі автомобіля на загрузку/вигрузку. І хоча показник має стрімку тенденцію до зниження (з 46% до 34%), цей ефект було посилено зростанням загальної кількості ризиків, що перешкождали роботі підприємства.

У 2018 та 2019 роках спостерігаємо збільшення частки ризиків через вичерпання квоти дозволів на міжнародні перевезення. Такий показник

пов'язаний із введенням нової системи видачі дозволів, зокрема до Польщі. Загальна квота польських дозволів усіх видів не відповідала обсягам вантажів, що бажали перетнути кордон, через що квота 2018 року була остаточно вичерпана вже у жовтні, а в 2019 році дозволи припинили видавати у серпні.

У 2019 році через неможливість користуватись прикордонними вантажними переходами з Польщею, більша частина авто слідувала в об'їзд через п/п Ужгород та п/п Чоп.

У листопаді, в результаті утворення величезної черги на п/п Ужгород як на в'їзд, так і на виїзд авто змушені були проводити в очікуванні оформлення від 7 до 14 днів, що звичайно ж відобразилось і на ціні перевезення і на строках доставки. Фрахти зросли майже вдвічі, а тривалість доставки визначалась актуальним станом ситуації.

Стрімкий ріст тарифів та дефіцит транспорту унеможливив продовження роботи за договірними умовами із рядом крупних клієнтів. Щоб продовжити співпрацю, компанія була вимушена підняти тарифи для перевізників, і таким чином втратити частину прибутку.

Деякі проекти, що було почато раніше, довелося виконувати зі збитком. Виконання належних строків доставок і обсягів перевезень були переглянуті, що теж вдарило по іміджу компанії[8].

В роботі проведено аналіз зовнішнього оточення автотранспортних підприємств та внутрішнього середовища ФОП «Журавльов В.В.» , що дає підстави стверджувати, що, по-перше, діяльність підприємств автомобільного транспорту перебуває в залежності від таких зовнішніх факторів, як рівень економічного розвитку, стан банківської системи, політична ситуація в країні, розвиток інфраструктури, розвиток нормативної бази, рівня цін на паливо, політика держави у сфері екології, які, в свою чергу, значною мірою впливають на внутрішні чинники організації, і, по-друге, досліджене нами підприємство працює в умовах гострої конкуренції і, не дивлячись на ряд негативних тенденцій, доволі успішно здійснює свою

виробничо-господарську діяльність та має перспективи для розвитку[26].

Внутрішні чинники формуються і визначаються самою організацією в процесі всього життєвого циклу і здійснюють істотний, а можливо, і основний вплив на фінансово-виробничі результати її діяльності. Внутрішні чинники є найбільш керованими елементами бізнес-середовища автотранспортної організації. Вони ініціюються керівництвом (адміністрацією), трудовим колективом або власниками.

Доведено, що при проведенні комплексної оцінки конкурентоспроможності автотранспортних послуг необхідно аналізувати та враховувати сукупність внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на роботу організації.

Висновки до розділу 2

Було визначено, що основними критеріями ефективної роботи транспортно-експедиторської компанії є рівень якості послуг, їх вартість та терміни та надійність перевізника. У той же час ціна послуг не завжди є суттєвою у виборі клієнта, оскільки поняття експедирування вантажів полягає не тільки в фізичному переміщенні товарів з однієї точки в іншу, а й у наданні цілого ряду інших супутніх та допоміжних послуг що полегшують клієнта.

Враховуючи специфіку діяльності, експедиторські компанії є посередником між замовником та перевізником, і тому вони беруть на себе всі ризики, пов'язані як з одним, так і з іншим. Визначено, що такі ризики є найпоширенішими та становлять загрозу для ефективності діяльності підприємства. Вони впливають на діяльність підприємства найбільш негативно, оскільки впливають на основну спрямованість послуг, тим самим знецінюючи їхню споживчу вартість для споживача

Це підтверджує необхідність аналізу, оцінки та управління потенційними ситуаціями ризику з метою мінімізації можливості їх виникнення та втрат.

У процесі дослідження були розглянуті основні показники діяльності ФОП «Журавльов В.В.», що дозволяють охарактеризувати ефективність функціонування транспортно-експедиційної організації в сучасних умовах.

Як і будь-яка система, логістична система ФОП «Журавльов В.В.» має свою логістичний ланцюг, яка складається з наступних ланок: відділ логістики; диспетчерська служба; транспортний відділ; бухгалтерія; вантажовідправник; вантажоодержувач; посередник.

Виявлено, що експедиторська діяльність має складну структуру, основними учасниками якої є клієнти, перевізники, експедитори, транспортні агенти, порти, залізничні станції, митниці брокери та інші. особи, що виконують роботу (надання послуг) з перевезення вантажів.

3. ПРОЕКТНА ЧАСТИНА

| | | | | | | | | |
|--------------|------------------|--|--|-------------------------|------------------|---|-------|---------|
| КАФЕДРА ОАРП | | | | НАУ. 20. 08. 85. 300 ПЗ | | | | |
| Виконав | Чуприна А.А. | | | ПРОЕКТНА ЧАСТИНА | Літера | | Аркуш | Аркушів |
| Керівник | Новальська Н.І. | | | | | Д | 69 | 39 |
| Консульт. | Новальська Н.І. | | | | ФТМЛ 275 МТ-203м | | | |
| Н. контр. | Герасименко І.М. | | | | | | | |
| Зав. каф. | Разумова К.М. | | | | | | | |

3.1. Стратегічні напрями удосконалення моделі організації транспортно-експедиційної діяльності ФОП «Журавльов В.В.»

Експедиторська діяльність специфічна тим, що виконує посередницькі функції між перевізником та власником вантажу. І на успіх експедиторської компанії безпосередньо впливають відносини з перевізником. Саме співпраця з ним викликає значні ризики в діяльності та може призвести до збитків. Всі виробничі процеси, включаючи транспорт, плануються, вимірюється та оцінюються відповідно до розробленої системи показників та датчиків. Ці показники встановлюють зв'язок між всіма елементами транспорту.

Під час аналізу та дослідження господарської діяльності компанії було встановлено, що ФОП «Журавльов В.В.» надає дуже широкий спектр послуг, але для утримання партнерів, зміцнення своїх позицій на внутрішньому ринку, компанії потрібно запропонувати новий тип. послуги, які він може виконувати самостійно та вдосконалювати, підвищуючи ефективність експедиторських послуг, щоб максимізувати якість під час перевезення та оптимізувати витрати на прибуток під час транспортної операції. Для досягнення цієї мети пропонується вдосконалити технологію транспортно-експедиторських послуг на автомобільному транспорті, придбати власні машини для контейнерних вантажних перевезень, оптимізувати діяльність компанії.

Щоб наочно побачити процес вибору перевізника за критеріями, ми представляємо пропозиції трьох перевізників щодо перевезення 17 тонн обладнання на відстань 600 км (табл. 3.1). Саме така відстань транспортування є найпопулярнішою. Зокрема, маршрути Мінськ-Київ та Алітус-Київ мають саме такий маршрут.

Характеристика перевізників

| Критерій | Перевізник 1 | Перевізник 2 | Перевізник 3 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Вартість перевезення, грн | 24 000 | 23 500 | 24 500 |
| Час доставки, год | 19 | 17 | 16 |
| Час роботи на ринку, р | 8 | 7 | 6 |
| Наявність СМР-страхування | - | + | + |
| Тип транспортного засобу | Тент | Тент | Реф |
| Наявність необхідної документації | + | + | + |
| Оцінка комунікації | Відмінна | Відмінна | Відмінна |
| Оцінка відгуків | Позитивні | Позитивні | Позитивні |

З наведеної таблиці можемо побачити, що ціни перевізники пропонують різні, хоча вони і не кардинально відрізняються. За часом доставки лише Перевізник 3 пропонує вкластися в 16 годин, що менше від конкурентів. На момент функціонування на ринку всі перевізники не є новачками. СМР-страхування недоступне для Перевізника 2, що ускладнює взаємодію з ним. Щодо типу транспортного засобу - два перевізники пропонують тентовані автомобілі, а Перевізник 3 - рефрежиратор. З точки зору безпеки пошкодження вантажів, це найкращий з доступних варіантів.

Згідно з необхідною документацією, у всіх перевізників він у справному стані, що не завадить співпраці з ними. Щодо відгуків - жодна з компаній не має негативних відгуків. У нашому випадку Перевізник 3 максимально відповідає вимогам компанії.

Збільшення потреб замовників у послугах транспортно-експедиторських компаній повинен бути зумовлений зростанням відповідної кількості транспортно-експедиційних компаній. За умови оптимізації роботи вантажних перевезень будуть запропоновані наступні капітальні витрати на придбання автомобілів.

Слід зазначити, що основними учасниками ринку експедирування вантажів є компанії з приватним капіталом, які поділяються на ті, які перевозять те, що вони виробляють, та компанії, які потребують транспортних послуг. Загальні принципи співпраці підприємств-експедиторів представлені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2.

Порівняння критеріїв оцінки перевізника і експедитора

| Критерій | Перевізник | Експедитор |
|---|------------|------------|
| Швидкість обробки заявки | - | + |
| Універсальність обробки заяв | - | + |
| Складання та організація мультимодального перевезення | - | + |
| Гнучкість обслуговування | - | + |
| Додаткові послуги на етапі перевезення | - | + |
| Вартість послуг | | |

Алгоритм обробки заявки має багато елементів, за якими можлива відмова від виконання роботи. Ефективність обробки заявок і, як наслідок, якість експедиторських послуг залежить не тільки від рівня якості кожного учасника, але і від ступеня синхронізації їх взаємодії. Учасники транспорту повинні створити налагоджену систему обміну інформацією та документацією між собою.

Ефективність перевезення вантажів визначається такими факторами як безперервність процесу, витрати та швидкість.

Пропонується вибрати автомобіль вантажопідйомністю понад 20 тонн, 86 м³ і більше. Вибір таких автомобілів обумовлений їх великою місткістю та універсальністю. У той же час вони зручні для перевезення збірних вантажів. У дипломному проекті зроблена пропозиція про придбання нових автомобілів марки MAN типу TGA 26.410 BL, Shmitz типу SCS-24L та Daf типу XF 105.

Було проаналізовано їх характеристики, зокрема враховано споживання палива як з вантажем, так і без нього, враховано вартість відповідного виду палива, що споживається автомобілем, вантажопідйомність, та витрати на технічне обслуговування на місяць .

Поряд з цим, ціна автомобіля в базовій комплектації при покупці у офіційного дилера виробника. Вартість технічного обслуговування означає заміну паливно-мастильних матеріалів та інших витратних матеріалів, що забезпечують експлуатацію автомобіля в належному технічному стані. Для зручності вихідні дані для аналізу зведені в таблицю 3.3., Значення представлено для однієї одиниці обладнання.

Таблиця 3.3

Характеристики тягачів

| Характеристика | Модель авто | | |
|---|-------------------|----------------|------------|
| | MAN TGA 26.410 BL | Shmitz SCS-24L | Daf XF 105 |
| Витрата пального без вантажу, л/100км | 29 | 32 | 26 |
| Витрата пального з вантажем, л/100км | 43 | 46 | 41 |
| Вартість відповідного палива, грн/л | 23,02 | 23,02 | 23,02 |
| Вантажопідйомність, т | 22 | 28 | 30 |
| Вартість технічного обслуговування, грн/міс | 4800 | 7 600 | 5 300 |
| Ціна, грн | 1 589 000 | 1 671 000 | 1 700 500 |

Ми бачимо, що витрата палива у всіх автомобілів досить відрізняються, на це впливають технічні характеристики автомобіля. Майже всі тягачі мають дизельні двигуни, тому середня ціна 1 літра дизельного палива на 2019-2020 роки була обрана за вартістю відповідного палива. Вантажопідйомність усіх автомобілів досить різна і становить від 22 до 30

тонн вантажу без урахування ваги напівпричепа при максимальному навантаженні.

Було обрано найпопулярніші моделі тягачів, які використовуються на українському ринку. Це стандартні тентовані тягачі, але для певних видів вантажів доцільно обирати або рефрижератори, або цілнометалювані авто. Наведемо характеристики пропонованих до покупки тягачів - напівпричепа. Вони представлені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Характеристика напівпричепів

| Характеристика | Модель напівпричепа | | |
|--|---------------------|------------------|--------------|
| | KRONE XF 105.410 | Shmitz SKO 24 | KOEGEL SN 24 |
| Об'єм, м3 | 86 | 115 | 86 |
| Спосіб загрузки | Задня/бік /верхня | Задня/бік/верхня | Задня/бік |
| Вантажопід'ємність, т | 22 | 24 | 23,5 |
| Вартість технічного обслуговування, грн/міс. | 2 100 | 2 200 | 2350 |
| Ціна, грн | 280 000 | 265 000 | 244 800 |

Загалом усі три подібні моделі відрізняються лише об'ємом, одна з них має об'єм 115 м3, і вона може помістити більше вантажу. Що стосується вантажопідйомності, вона є стандартною для таких причепів і становить від 22 до 24 тонн.

Вартість обслуговування та ціна вказані для нових напівпричепів, які планується придбати у офіційних дилерів виробників в Україні. Придбання нових транспортних засобів пов'язано з тим, що в процесі їх експлуатації амортизаційні витрати будуть мінімальними, а вартість самого транспортного засобу буде вищою, якщо буде потреба перепродати їх у майбутньому.

Навіть на перший погляд проект є доречним, оскільки він зможе збільшити загальну потужність автомобільного парку більш ніж на 110 тонн, а загальну потужність транспорту на 450 м3.

Придбані машини дозволять збільшити потенціал компанії та стимулювати до залучення нових клієнтів.

3.2. Формування інтегрального показника якості транспортно-експедиційної діяльності підприємства

Український ринок і споживачі, безумовно, відрізняються від іноземних ринків. Далеко не всі клієнти звикли виражати незадоволення низькою якістю обслуговування, але з посиленням конкуренції ситуація істотно та швидко змінюється.

Українські споживачі транспортно-експедиторських послуг все частіше висловлюють незадоволення неякісним сервісом, обговорюють це з колегами, бізнес-партнерами та друзями. Тому компанія ФОП «Журавльов В.В.» особливу увагу приділяє не тільки крупним та важливим клієнтам, але й турбується про потреби всіх, які не входять до цієї категорії. Для цього активно збираються та обробляються скарги, пропозиції, листи, дзвінки, факси і тощо. На основі зібраних даних можна запропонувати статистичне дослідження, яке виявить слабкі сторони. Останній порівняльний аналіз даних за 2018 р. і 2019 р. виявив, що, незважаючи на зростання обсягів перевезень за останні кілька років, показник генеральної частки невідповідностей, що розраховується як «загальне число скарг до загальної кількості наданих послуг», мізерно малий як в абсолютних числах, так і у відносному вираженні (менше 3 % від загального обсягу вантажів у 2019 р.). Кожен конкретний випадок – це не доставлений вчасно або втрачений вантаж, а, значить, у компанії завжди є потенціал для поліпшення сервісу. Майже 50% від усіх випадків невдоволення має затримка вантажів. З 10 основних причин (табл. 3.5–3.6) інцидентів очевидно, що джерело більшої їх частини має зовнішнє походження.

Порівняння найбільш частих інцидентів, шт., % до попереднього року

| Причини незадоволення клієнтів | 2013 р. | Темп зростання %, до 2015 р. | 2014 р. | Темп зростання %, до 2016 р. | 2015 р. | Темп зростання %, до 2017 р. | 2016 р. | Темп зростання %, до 2018 р. | 2019 р. |
|---|---------|---------------------------------|---------|---------------------------------|---------|---------------------------------|---------|---------------------------------|---------|
| через зовнішні фактори: | | | | | | | | | |
| Затримка вантажів у кінцевих портах | 12 | 93% | 10 | 120% | 13 | 110% | 14 | 72% | 10 |
| Спрощення послуги з моменту подачі заявки | 3 | 100% | 3 | 67% | 2 | 100% | 2 | 50% | 1 |
| Несвоєчасність подання контейнера на кінцевий пункт доставки | 3 | 57% | 2 | 100% | 2 | 50% | 1 | 20% | 2 |
| через організаційні фактори: | | | | | | | | | |
| Помилки у документації | 6 | 73% | | 70% | 3 | 123% | 4 | 10% | 6 |
| Проблеми з самостійним відстежуванням вантажу | 3 | 87% | 2 | 100% | 2 | 140% | 3 | 57% | 2 |
| Некоректне ставлення працівників фірми | 0 | | 1 | 0% | 0 | | 0 | | 0 |
| через інші фактори: | | | | | | | | | |
| Пошкодження Вантажу | 1 | 100% | 1 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 1 |
| Виникнення необхідності в додаткових операціях при доставці вантажу | 1 | 100% | | 200% | 2 | 50% | 1 | 100% | 1 |
| Ускладнення митних операцій | 1 | 100% | 1 | 200% | 2 | | 0 | | 2 |
| Незадоволення позовів по страховим випадкам | 1 | 100% | 1 | | 0 | | 1 | 100% | 1 |
| Інші | 0 | | 1 | 0% | 0 | | 0 | | 0 |
| Всього | 31 | 90% | 28 | 93% | 26 | 108% | 27 | 94% | 26 |

**Результати статистичного аналізу незадоволеності послуг
клієнтами ФОП «Журавльов В.В.»**

| Показники | 2015 р. | 2016 р. | 2017 р. | 2018 р. | 2019 р. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Кількість отриманих заявок | 374 | 361 | 472 | 283 | 296 |
| Затримка вантажів у кінцевих портах | 12 | 0 | 13 | 14 | 10 |
| Помилки у відвантажувальній документації | 6 | 5 | 3 | 4 | 6 |
| Інші причини невдоволення клієнтів | 13 | 13 | 10 | 9 | 10 |
| Всього причин невдоволення клієнтів | 31 | 28 | 26 | 27 | 26 |
| % незадоволення клієнтів послугами | 3,5% | 3,3% | 3,0% | 3,1% | 2,9% |
| Кількість наданих послуг до 1 скарги | 28 | 31 | 34 | 33 | 34 |

У процесі дослідження було проведено більш детальний аналіз за кожною з причин. Для прикладу зупинимося на «затримці доставки вантажу», рис. 3.1.



Рис. 3.1. Аналіз факторів впливу на «затримку доставки вантажу»

«затримка доставки» зберігає за собою більше половини від всіх інцидентів, при цьому стабільно більше ніж 50% від цієї кількості відбувається із-за зовнішніх факторів, що видно з більш детальної ілюстрації рис. 3.2. Якщо локалізувати дані за місцем виникнення інциденту (рис. 3.2),

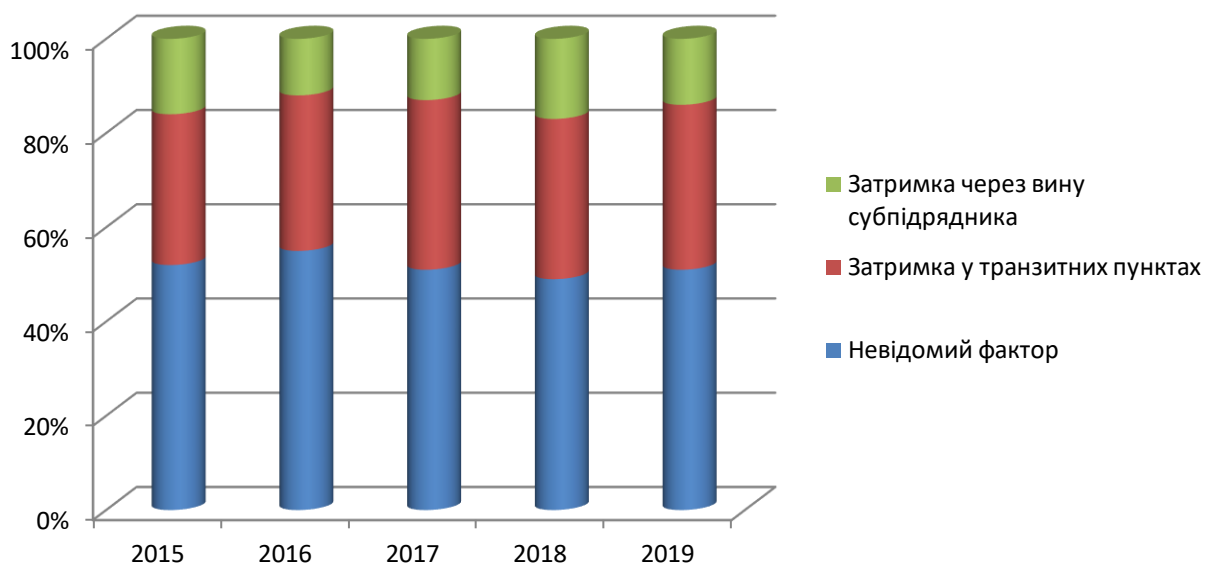


Рис. 3.2. Локалізація місця виникнення інцидентів з «зовнішніх чинників» для «затримки доставки вантажу»

то виявляється, що велика частина випадків відбувається з вини субпідрядників у 2019 р. – 51%, у транзитних пунктах – 35%, і невідомий фактор – 14%. Безумовно, 14% невизначених причин вимагають більш ретельного опрацювання інформації.

Згідно з викладеною вище схемою статистичного аналізу (табл. 3.6), наступним логічним кроком є формулювання програм поліпшення бізнес-процесів (BPI). На основі проведеного аналізу можна визначити сфери, що потребують вдосконалення[20].

1. Зниження впливу зовнішніх факторів на логістичні процеси компанії. Це може бути досягнуто шляхом більш уважного вибору постачальників, більш суворого регламентування часу обробки і передачі вантажу на їх ділянках, посилення роботи з контрагентами, лобювання інтересів перевізників на рівні уряду і регіонів тощо.

2. Інциденти, що трапляються при обробці вантажів. Тут необхідно підвищити увагу до технологічних процесів – все здійснюється відповідно до робочих інструкцій і процедур. Потрібно визначити чи достатньо ресурсів (справно і чи не застаріло обладнання), чи добре навчені люди, чи розуміють вони свою роботу і наскільки успіхи та імідж компанії залежить від результату їх роботи.

Потрібно опрацювати такі організаційні питання:

- Чи відповідають виробничі приміщення зростанню обсягів компанії, чи вірне розміщення технологічних одиниць?
- Чи не перетинаються потоки, що може призводити до затримок, заторів, пошкоджень тощо.

3. Робота з інформацією. Завдання розподіляється на дві частини: отримання максимально докладної інформації від учасників процесу та надання докладної інформації учасникам процесу. Підхід до цих завдань можна також розкласти на складові частини – люди та їх навчання роботі з людьми та інформацією, програмним забезпеченням, технологією і процедурами, мотивація.

Для більш детальної розробки певних напрямків поліпшень в компанії використовується стандартний – проектний підхід. Коротко його можна викласти через 8 кроків процесу поліпшення.

1. Організувати групу ключових функціональних менеджерів, достатнього рівня для прийняття рішень.
2. Описати наскільки можливо детально проблему.
3. Визначити і впровадити термінові зміни для виправлення проблеми.
4. Визначити причини проблеми і всі можливі коригувальні дії.
5. Упевнитися, що коригувальні заходи ефективні і не дають побічних негативних результатів.
6. Розподілити завдання і відповідальність, призначити терміни і всебічно впровадити обрані зміни.
7. Внести виправлення в систему, процедури і технології для

запобігання появи проблеми і поширити інформацію про вироблені зміни.

8. Заохотити тих, хто відзначиться.

На основі даних ФОП «Журавльов В.В.» розробимо систему показників якості компанії. В основі розрахунків – метод заснований на обчисленні одиничних показників.

На основі статистичних даних компанії ФОП «Журавльов В.В.», у табл. 3.7 представлено дані для побудови системи показників якості транспортно-експедиторської компанії.

Таблиця 3.7

Вихідні дані для розрахунку системи показників якості

| Статистичні дані | 2015 р. | 2016 р. | 2017 р. | 2018 р. | 2019 р. |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Кількість виконаних заявок, шт | 374 | 361 | 472 | 283 | 296 |
| Всього TEU | 976 | 1114 | 1057 | 2001 | 2082 |
| Контейнери, в яких виявлено нестачу вантажів, TEU | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Контейнери, в яких виявлено псування вантажів, TEU | 30 | 28 | 32 | 27 | 43 |
| Кількість заявок виконаних точно в строк | 200 | 232 | 335 | 250 | 196 |
| Кількість отриманих заявок, шт. | 891 | 876 | 894 | 902 | 916 |
| Кількість страхових позовів, по яким виплачені страхові суми | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Загальна кількість скарг, отриманих від клієнтів, шт. | 31 | 28 | 26 | 27 | 26 |
| Загальна кількість страхових позовів, | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| Кількість контейнерів доставлених «від дверей до дверей» з наданням страхових, митних послуг, TEU | 1032 | 2891 | 2110 | 2219 | 3098 |

| | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Кількість заявок, виконаних зі змінами в процесі доставки вантажів | 423 | 511 | 394 | 496 | 264 |
| Середній час на опрацювання заявки від клієнта CIF, LCL, хв. | 60 | 52 | 42 | 40 | 30 |
| Нормативний час на прийняття, підготовку, моніторинг заявки CIF, LCL, | 42 | 40 | 35 | 30 | 28 |
| Середній час на опрацювання заявки від клієнта FOB, EXW, DDU | 3 год 50 хв | 3 год 40 хв | 3 год 20 хв | 2 год 50 хв | 2 год 30 хв |
| Нормативний час на прийняття, заявки FOB, EXW, DDU, год | 3,5 | 3 | 2,5 | 2 | 2 |

На основі формул, зазначених нижче, та вихідних даних, представлених у таблиці 3.7, розрахуємо показники за 2018 рік[21].

1. Збереження вантажів по кількості – показує частку вантажів з загального об'єму вантажообігу, які були доставлені без кількісних втрат:

$$K_{\text{збереження}} = \frac{Q - Q_{\text{вт}}}{Q} \quad (3.1)$$

$Q_{\text{вт}}$ – кількість контейнерів, вантажі яких потерпіли втрат, за розглядає мий період;

Q – загальний об'єм контейнерів у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{збереж.кількість 2018}} = \frac{2082 - 0}{2082} = 1$$

2. Збереження вантажів по якості – частка вантажів у контейнерах, які не втратили свої фізико-хімічні властивості під час доставки:

$$K_{\text{збереж.якість}} = \frac{Q - Q_{\text{нс}}}{Q}, \text{ де} \quad (3.2.)$$

Q – кількість контейнерів, вантажі яких зіпсувалися, у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{збереж.якість 2018}} = \frac{2082-43}{2082} = 0,990$$

3. Своєчасність доставки вантажів – частка контейнерів по заявкам, які були доставлені в обумовлений строк:

$$K_{\text{своєчасності}} = \frac{P_{\text{точно в строк}}}{P}, \text{ де} \quad (3.3)$$

$P_{\text{точно в строк}}$ – кількість заявок виконаних «точно в строк» у періоді, що розглядається;

P – загальна кількість виконаних заявок у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{своєчасності 2018}} = \frac{196}{296} = 0.759$$

2. Страхові гарантії – частка позовів, за якими були виплачені страхові суми:

$$K_{\text{страхові гарантії}} = \frac{N_{\text{задов}}}{N}, \text{ де} \quad (3.4)$$

$N_{\text{задов}}$ – кількість позовів, за якими виплачені страхові суми у періоді, що розглядається;

N – загальна кількість позовів до страхової компанії у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{страхові гарантії 2018}} = \frac{2}{2} = 1$$

3. Комплексність обслуговування клієнта – частка контейнерів, які були доставлені «від дверей до дверей»

$$Q_{\text{комплексності}} = \frac{Q_{\text{вдд}}}{Q}, \text{ де} \quad (3.5)$$

Q «від дверей до дверей» – кількість контейнерів перевезених «від дверей до дверей» у періоді, що розглядається;

Q – загальний об'єм контейнерів у періоді, що розглядається

$$Q_{\text{комплексності 2018}} = \frac{3098}{2082} = 1,48$$

4. Задоволеність клієнтів – частка виконаних заявок, за якими скарг не надійшло:

$$K_{\text{задоволеності}} = \frac{P - P_{\text{скарг}}}{P}, \text{ де} \quad (3.6)$$

$P_{\text{скарг}}$ – кількість заявок, за якими надійшли скарги у періоді, що розглядається;

P – загальна кількість виконаних заявок у періоді, що розглядається

$$K_{\text{задоволеності 2018}} = \frac{296 - 26}{296} = 0,912$$

5. Гнучкість – частка заявок, які були виконані зі змінами в процесі доставки вантажів:

$$K_{\text{гнучкості}} = \frac{P_{\text{змін}}}{P}, \text{ де} \quad (3.7)$$

$P_{\text{змін}}$ – кількість заявок, виконаних зі змінами, у періоді, що розглядається;

P – загальна кількість виконаних заявок у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{гнучкості 2018}} = \frac{264}{296} = 0,89$$

8. Оперативність – відношення швидкості обробки заявки від клієнта до встановленого нормативу:

$$K_{\text{оперативність}} = \frac{T_{\text{середній}}}{T_{\text{нормативний}}}, \quad (3.8)$$

$T_{\text{середній}}$ – середній час опрацювання замовлення.

$T_{\text{норматив}}$ – нормативний час на прийняття, підготовку і моніторинг заявки від клієнта;

$$K_{\text{оперативність 2018 CIF,LCL}} = \frac{28}{30} = 0,933$$

9. Готовність – доля прийнятих заявок відповідно до загальної кількості заявок:

$$K_{\text{готовності}} = \frac{P_{\text{прийнятих}}}{P}, \text{ де} \quad (3.9)$$

$P_{\text{прийнятих}}$ – кількість прийнятих заявок у періоді, що розглядається;

P – загальна кількість заявок у періоді, що розглядається.

$$K_{\text{готовності 2018}} = \frac{296}{916} = 0,378$$

10. Наявність представництв в країнах доставки і створення вантажу - доступність:

$$K_{\text{доступність}} = \begin{cases} 0, \text{ якщо ні} \\ 1, \text{ якщо є} \end{cases} \quad (3.10)$$

У 2018 р. компанія ФОП «Журавльов В.В.» не має представництва в регіонах зародження і доставки вантажу, тому це дає можливість поставити значення 1 цьому показнику.

11. Наявність спрощеного митного оформлення:

$$K_{\text{спрощення}} = \begin{cases} 0, \text{ якщо ні} \\ 1, \text{ якщо є} \end{cases} \quad (3.11)$$

Транспортування вантажу здійснюється в рамках від точки відправлення до місця призначення, дозволяючи легко відстежувати місцезнаходження вантажу на всьому шляху його прямування, тому 1.

12. Відповідність документів міжнародним стандартам:

$$K_{\text{спрощення}} = \begin{cases} 0, & \text{якщо ні} \\ 1, & \text{якщо є} \end{cases} \quad (3.12)$$

Зважаючи на те, що компанія працює з іноземним клієнтами та здійснює в тому числі і міжнародні перевезення, документи компанії строго відповідають міжнародним стандартам.

13. Можливість самостійного відстежування вантажу клієнтами:

$$K_{\text{відстежування}} = \begin{cases} 0, & \text{якщо ні} \\ 1, & \text{якщо є} \end{cases} \quad (3.13)$$

На жаль, можливості самостійного відстежування вантажу не було у 2015-2016 рр, але компанія працює над покращенням роботи, тому у 2018 році зробила доступ до відстежування вантажу, тому 1.

Згідно з соціопитуванням, яке проводить компанія серед своїх клієнтів, пріоритети в сфері якості обслуговування розподілилися таким чином. Результати представлено на рис. 3.3.

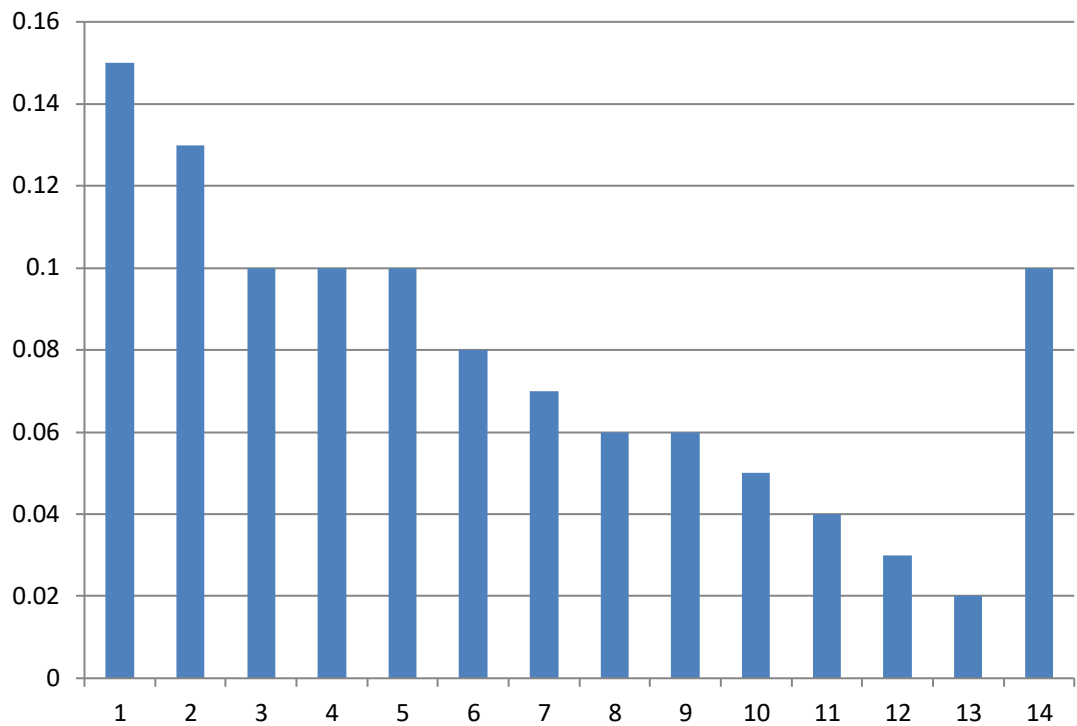


Рис. 3.3. Пріоритети в сфері якості обслуговування ТЕО, 2017 р.

- 1 Своєчасність доставки вантажів – 0,15
 - 2 Збереження вантажів по якості – 0,13
 - 3 Збереження вантажів по кількості – 0,1
 - 4 Комплексність обслуговування клієнта – 0,1
 - 5 Наявність спрощеного митного оформлення – 0,1
 - 6 Страхові гарантії – 0,08
 - 7 Гнучкість – 0,07
 - 8 Наявність представництв у країнах доставки і створення вантажу - 0,06
 - 9 Задоволеність клієнтів - 0,06
 - 10 Готовність – 0,05
 - 11 Відповідність документів міжнародним стандартам – 0,04
 - 12 Оперативність на опрацювання заявки CIF, LCL - 0,03
 - 13 Оперативність на опрацювання заявки FOB, EXW, DDU – 0,02
 - 14 Можливість самостійного відстежування вантажу клієнтами – 0,01.
- Така градація дозволяє розрахувати інтегральний показник якості

транспортно-експедиторської послуги по формулі :

n – кількість показників якості, прийнятих для розрахунку (n=14).

$$U_{2019} = (1*0,1)+(0,990*0,13)+(0,759*0,15)+(0,080*1)+(0,806*0,1) \\ + (1,48*0,060)+(0,912*0,070)+(0,890*0,030)+(0,933*0,020)+ \\ (0,378*0,050) (1*0,060) +(1*0,100) +(1*0,040) +(1*0,010)= 0,952$$

Розрахунок показників у динаміці представлено в таблиці 3.8.

Як бачимо, інтегральний показник якості транспортно-експедиторської послуги, як комплексна оцінка якості роботи компанії, дає можливість свідчити про високий рівень надання послуг, який росте з ростом НТП та загальним розвитком компанії.

Найбільшого значення – 0,952 він досяг в 2019 році, це пов'язано з ростом кількості перевезень «від дверей до дверей», надійними контактами з перевізниками і іншими контрагентами, які своєчасно надають свої послуги і певним чином забезпечують матеріальне покриття ризиків від втрати/псування вантажів у контейнерах.

Таблиця 3.8

**Коефіцієнти якості транспортно-експедиторського
обслуговування клієнтів ФОП «Журавльов В.В.»**

| Коефіцієнти якості обслуговування | 2015р. | 2016р. | 2017 р. | 2018 р. | 2019р. | Вага |
|--|--------|--------|---------|---------|--------|------|
| 1. Збереження вантажів по кількості | 0,99 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 0,1 |
| 2. Збереження вантажів по якості | 0,90 | 0,991 | 0,987 | 0,989 | 0,990 | 0,13 |
| 3. Своєчасність доставки вантажів | 0,75 | 0,82 | 0,789 | 0,786 | 0,759 | 0,15 |
| 4. Страхові гарантії | 1,00 | 0,75 | 0,400 | 0,333 | 1,00 | 0,08 |
| 5. Комплексність обслуговування Клієнта | 0,82 | 0,76 | 0,829 | 0,810 | 0,80 | 0,10 |
| 6. Задоволеність клієнтів | 0,96 | 0,96 | 0,970 | 0,969 | 0,97 | 0,06 |
| 7. Гнучкість | 0,942 | 0,942 | 0,911 | 0,901 | 0,912 | 0,07 |

| | | | | | | |
|---|------|-------|-------|-------|------|------|
| 8. Оперативність на опрацювання заявки CIF, LCL | 0,70 | 0,76 | 0,833 | 0,750 | 0,89 | 0,03 |
| 9. Оперативність на опрацювання заявки FOB, EXW, DDU | 0,92 | 0,83 | 0,758 | 0,714 | 0,93 | 0,02 |
| 10. Готовність | 0,98 | 0,983 | 0,975 | 0,979 | 0,37 | 0,05 |
| 11. Наявність представництв у країнах доставки і створення вантаж | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,06 |
| 12. Наявність спрощеного митного Оформлення | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,10 |
| 13. Відповідність документів міжнародним стандартам | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,04 |
| 14. Можливість самостійного відстежування вантажу клієнтами | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,01 |
| 15. Інтегральний показник якості транспортної продукції | 0,87 | 0,80 | 0,783 | 0,871 | 0,95 | 1 |

Таким чином, можна зробити висновок, що можна втратити більше, ніж третину нових клієнтів на кожні 100 незадоволених. В той же час якщо показник збереження клієнтів збільшиться всього на всього на 5% - це призведе до збільшення загального показника продуктивності до 20% та на одного клієнта вдвічі збільшується показник прибутковості. Однак тільки 34% клієнтів задоволені можливістю озвучення проблеми.

Конкурентоспроможність у галузі транспорту пов'язана з якістю, надійністю, стійкістю, ефективністю, ціновими параметрами для споживачів та підрядників[22].

Розглянемо приклад комплексного підходу для розрахунку інтегрального показника якості послуг ФОП «Журавльов В.В.», враховуючи різні варіанти доставки вантажу з порту призначення і в порт відправлення.

Для перевезення пропонується 10х40 контейнерів по 10 т граніту в кожнім. Поставка здійснюється на умовах CIF з Запоріжжя через порт Одеса

в порт Аруба (Нідерланди). Продавець – фірма А, покупець – В. Cost, Insurance & Freight (CIF) – вартість, страхування і фрахт.

Завантаження вантажу в контейнер: 20 \$/т. Вартість завантаження 1-А (40) контейнера складає: $1 \cdot 10 \cdot 20 = 200\$$

Таблиця 3.9

Вартість доставки контейнерів з Запоріжжя в п. Одеса (ОМТІ)

| Вид транспорту: | Залізничний | Автомобільний |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| Ціна доставки 1-го TEU, \$/50 | 300 | 600 |

Для прикладу візьмемо дві судноплавних лінії Maersk Line та СМА CGM Line, які сьогодні є найуспішнішими на Українському ринку.

Виконаємо розрахунок ставки за перевозку, тобто вартість доставки 1 TEU.

Розрахунок будемо вести для обох видів транспорту (залізниця, авто), а також для порівняння по двом судноплавним лініям (Maersk Line і СМА CGM Line).

Таблиця 3.10

Тарифи в портах, (\$/40)

| Операції | | Тарифи | |
|--|--------|------------------------------|--|
| | | Порт відправлення (Одеса) | Порт призначення (Аруба) Нідерланди |
| Завантаження (Розвантаження), (\$/TEU) | Maersk | 190 | 190 |
| | СМА | 170 | |
| «Очищення вантажу», (\$/TEU) | | 50 | 50 |

Тарифи судноплавних компаній, (\$/50)

| Операції | Maersk | СМА |
|----------------------------|--------|-----|
| Фрахт,(\$/TEU) | 750 | 700 |
| Розвантажування,(\$/TEU) | 190 | 190 |
| «Очищення вантажу»(\$/TEU) | 60 | 60 |

Вартість доставки 1 TEU дорівнює :

1. Maersk Line

Для ж/д : $\Sigma = 1630$ \$

Для Авто : $\Sigma = 2040$ \$

2. СМА GMM Line

Для ж/д : $\Sigma = 1560$ \$

Для Авто : $\Sigma = 1990$ \$

Вартість доставки 1 TEU з м. Запоріжжя до порту Одесса (ОМТП) для обох видів транспорту різна. Добре видно, що доставка контейнера ж/д транспортом буде дешевшою. Це стосовно видів транспорту й доставки контейнера в порт. Але ми ще маємо можливість вибирати між контейнерними перевізниками, морськими судноплавними лініями Maersk Line та СМА CGM Line. Обидві компанії – одного рівня, на ринку контейнерних перевезень і взагалі транспортних послуг є фаворитами. Отже, доставка залізницею – дешевша, але, як відомо, не якісніша, ніж автомобільним транспортом

У нашому дослідженні значення фактичного показника до нормативного значення досліджуваної ознаки приймається за таке значення, тобто застосовується метод нормування значень. Найефективнішим методом збору інформації є спеціальна анкета, що розробляється фахівцями ТЕК.

Оцінка ступеня узгодженості може бути визначена за допомогою коефіцієнта:

$$\tau = \frac{2 * S_{\tau}}{n * (n-1)}, \text{ де} \quad (3.14)$$

$S_{\tau} = S^{+} - S^{-}$ – кількість узгоджених пар експертних оцінок.

Якщо думки експертів близькі, то коефіцієнт кореляції τ буде досить близький до 1. При кількості оцінок $n > 10$ розподіл τ близько до нормального з нульовим математичним очікуванням і дисперсією.

$$\delta_n^2 = \frac{1}{18} * n * (n - 1) * (2n + 5) \quad (3.15)$$

Отже, можна використовувати таблиці F стандартного нормального розподілу. Коефіцієнти рангової кореляції можна визначити згідно залежностям:

$$p = 1 - \frac{6 * S_p}{n * (n^2 - 1)}, \text{ де} \quad (3.16)$$

$$S_p = \sum_{i=1}^n (x_i - y_i)$$

При $n > 10$ можна виходити з того, що розподіл величини $t = p \sqrt{\frac{n-2}{1-p^2}}$

Якщо ж перед кожним з m членів експертної групи поставлено завдання строго ранжувати n заданих факторів, то в результаті опитування буде отримано n строгих ранжировок [26]. Ступінь узгодженості всіх експертів можна виразити через оцінки близькості думок для окремих пар експертів, тобто за допомогою рангової кореляції τ і ρ . З цією метою вводяться спеціальні показники, які зветься коефіцієнтами конкордації, які можуть бути визначені відповідно до залежності:

$$W = \frac{12 * S_w}{m^2 * n * (n^2 - 1)} \quad (3.17)$$

$$\text{Де } S_w = \sum_{j=1}^n (\sum_{i=1}^m x_{ij} - \frac{m \cdot (n+1)}{2})^2$$

де x_{ij} – ранг, присвоєний j -му фактору по ранжуванню, зазначеному експертом i .

При $n > 7$ можна зробити висновок, що розподіл $m \cdot (n-1) \cdot W$ збігається з χ^2 -розподілом з $(n-1)$ ступенями свободи. Отже, обравши гіпотезу про узгодженість експертів, або приймаємо її, або відкидаємо.

На основі наведеного математичного апарату здійснимо оцінку узгодженості думок експертів. Було опитано 10 співробітників ФОП «Журавльов В.В.» що працюють в області міжнародних перевезень вантажів, за результатами анкетування яких складено матрицю ранжування показників якості, представлену в таблиці 3.12

Анкета для визначення якості послуг ТЕО на основних маршрутах доставки контейнерів в змішаних сполученнях

Просимо Вас дати відповіді на питання анкети і заповнити пропоновану таблицю:

Прізвище та ініціали _____

Найменування організації _____

Займана посада _____

Скільки років працюєте в галузі міжнародних перевезень вантажів _____

| Показники якості послуг ТЕО | Ранг | Рівень показників якості на маршруті | |
|--|------|--------------------------------------|---------------|
| | | Авто транспорт | Ж/д транспорт |
| Схоронність вантажів (% перевезень, здійснених без втрати, псування і розкрадання вантажів) | | | |
| Стабільність часу транспортування (% поставок, здійснених "точно в строк") | | | |
| Наявність єдиного оператора транзитних перевезень (0 - якщо ні, 1 - якщо є) | | | |
| Відповідність перевізних документів міжнародним стандартам (0 - якщо ні, 1 - якщо є) | | | |
| Наявність представництв в місцях зародження вантажів (0 - якщо ні, 1 - якщо є) | | | |
| Ступінь забезпечення вантажовласників контейнерами перевізника (% перевезень, що здійснюються в контейнерах перевізника) | | | |
| Страхові гарантії (% страхових позовів, за якими виплачено суму) | | | |
| Частота суднозаходів (відношення фактичної кількості суднозаходів в місяць до оптимального) | | | |
| Стеження за вантажів (0 - якщо ні, 1 - якщо є) | | | |
| Комплексність обслуговування вантажовласників (% поставок, виконаних "від дверей до дверей") | | | |
| Наявність спрощеного митного оформлення (0 - якщо ні) | | | |

Необхідно відзначити, що особливістю експертної оцінки стало докладніше порівняння змішаного маршруту перевезення з використанням морського маршруту в поєднанні з автомобільним перевезенням.

Таблиця 3.12

**Анкета для опитування фахівців ТЕК в галузі міжнародних перевезень
вантажів (варіант)**

Матриця ранжування показників якості ТЕО

| | | Показники якості | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------------------|------|-----|----|-----|----|-----|------|-----|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Експерти | 1 | 3 | 1 | 10 | 5 | 8 | 2 | 6 | 9 | 4 | 7 | 11 |
| | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 8 | 6 | 9 | 11 | 4 | 7 | 10 |
| | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 10 | 9 | 8 | 11 |
| | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 8 | 6 | 11 | 10 | 4 | 7 | 9 |
| | 5 | 2 | 1 | 4 | 7 | 10 | 8 | 6 | 9 | 3 | 5 | 11 |
| | 6 | 2 | 1 | 3 | 5 | 8 | 6 | 9 | 10 | 4 | 7 | 11 |
| | 7 | 1 | 2 | 3 | 5 | 8 | 6 | 9 | 10 | 4 | 7 | 11 |
| | 8 | 1 | 2 | 6 | 4 | 3 | 8 | 9 | 11 | 5 | 7 | 10 |
| | 9 | 1 | 5 | 4 | 7 | 9 | 2 | 8 | 10 | 3 | 6 | 11 |
| | 10 | 1 | 2 | 3 | 5 | 8 | 6 | 9 | 10 | 4 | 7 | 11 |
| Сума рангів | | 16 | 19 | 41 | 52 | 75 | 56 | 83 | 100 | 44 | 68 | 106 |
| Відхилення | | 44 | 41 | 19 | 8 | -15 | 4 | -23 | -40 | 16 | -8 | -46 |
| Квадрати відхилень | | 193 | 1681 | 361 | 64 | 225 | 16 | 529 | 1600 | 256 | 64 | 2116 |
| Підсумковий ранг | | 1 | 2 | 3 | 5 | 8 | 6 | 9 | 10 | 4 | 7 | 11 |

Ступінь узгодженості думок експертів визначимо відповідно до залежності (3.17). Так як $n = 10$ можна повною мірою використовувати χ^2 розподіл. Тоді визначимо коефіцієнт конкордації:

$$X_w^2 = m * (n - 1) * w \quad (3.18)$$

$$W = \frac{12 * 8848}{100 * 11 * (121 - 1)} = 0.80436$$

$$X_w^2 = 10 * (11 - 1) * 0.80436 = 80.436$$

За «таблицею χ^2 розподілу» для одновідсоткового рівня значущості і кількості ступенів свободи, що дорівнює 10 отримаємо:

$$X_{\tau}^2 = 23.2$$

Отримані в результаті анкетування рівні показників якості порівнюваних варіантів доставки (Maersk) представлено в табл. 3.13 і 3.14.

Таблиця 3.13

Рівні показників якості морського маршруту з використанням автотранспорту

| | | Показники якості | | | | | | | | | | |
|----------|----|------------------|------|---|------|---|------|---|---|---|----|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Експерти | 1 | 0,9 | 0,9 | 0 | 0,90 | 1 | 0,20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,33 |
| | 2 | 0,9 | 0,8 | 0 | 0,86 | 1 | 0,22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,55 |
| | 3 | 0,94 | 0,95 | 0 | 1,00 | 1 | 0,4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,41 |
| | 4 | 0,95 | 0,92 | 0 | 1,00 | 1 | 0,15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,52 |
| | 5 | 1,00 | 0,97 | 0 | 1,00 | 1 | 0,35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,31 |
| | 6 | 0,95 | 1,00 | 0 | 0,90 | 1 | 0,30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,25 |
| | 7 | 0,94 | 0,95 | 0 | 0,90 | 1 | 0,20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,65 |
| | 8 | 0,92 | 0,96 | 0 | 1,00 | 1 | 0,43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,70 |
| | 9 | 0,98 | 0,92 | 0 | 0,80 | 1 | 0,37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,25 |
| | 10 | 0,95 | 0,96 | 0 | 1,00 | 1 | 0,25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,45 |
| Середнє | | 0,95 | 0,92 | 0 | 0,9 | 1 | 0,35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 |

Таблиця 3.14

Результати експертного оцінювання показників якості з використанням залізничного виду транспорту

| | | Показники якості | | | | | | | | | | |
|----------|----|------------------|------|---|------|---|---|---|---|---|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Експерти | 1 | 1 | 0,92 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 2 | 1 | 0,97 | 1 | 0,93 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 3 | 1 | 0,98 | 1 | 0,94 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 4 | 1 | 0,95 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 5 | 1 | 0,97 | 1 | 1,00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 6 | 1 | 1,00 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 7 | 1 | 0,98 | 1 | 0,94 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 8 | 1 | 0,96 | 1 | 0,92 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 9 | 1 | 0,97 | 1 | 0,98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 10 | 1 | 0,98 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Середнє | | 1 | 0,95 | 1 | 0,95 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Інтегральний показник якості транспортної продукції дорівнює: Для залізниці (Maersk):

$$U = (0,240*0,95)+(0,208*0,92)+\dots+(0,037*0,5) = 0,71.$$

Для залізниці (СМА): 0,78 Для автомобільного транспорту(Maersk): 0,71. Цей показник є комплексним, а тому відображає якість транспортних послуг, які надають ці види транспорту повною мірою. Тому можна сказати, що автотранспорт – кращий варіант, з позиції якості. Але, як відомо, за якість потрібно платити, тому він і є набагато дорожчим, ніж залізничний. Отже, вирішувати – клієнту.

3.3. Використання методу SERVQUAL для оцінки задоволеності споживача системою транспортно-експедиційних послуг підприємства таке не допускається!!!

Одним з основних принципів, на яких базуються сучасні системи управління якістю, є орієнтація всієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить її успіх у ринковій економіці.

Тому з метою доповнити інформаційну систему якості елементами судження, які дозволяють керувати процесами, фокусуючись на споживача, можна запропонувати оцінити сприйняття якості послуг, які пропонують сучасні транспортно-експедиторські (ТЕК) та логістичні компанії, безпосередньо клієнтами компанії методом SERVQUAL[27].

Опис цієї моделі було наведено в попередніх розділах, надалі варто акцентувати на тому, що модель SERVQUAL дає загальне уявлення якості послуг і має в основі припущення про те, що якість послуги – це результат споживчого порівняння своїх очікувань і сприйняття за 16 аспектами, згрупованими навколо п'яти головних критеріїв якості послуги (quality dimensions). За цими п'ятьма критеріями оцінюються відмінності, які називаються «розбіжностями».

На рис. 3.5. зображено «схему регулювання якості послуг», що надає транспортно-логістична компанія, розроблену на основі методики



Рис. 3.5. Зони задоволеності споживачів транспортно-експедиторських послуг

безперервного вимірювання і покращення якості послуг SERVQUAL В. Зейтамла, А. Паразьюрамана та Л. Беррі.

У таблиці 3.15 представлено структуру показника оцінки задоволеності споживачів транспортно-експедиторської компанії та шкали оцінки для кожного з показників другого рівня з градацією від 0 до 4, при цьому, чим вищий бал – тим більший внесок в оцінку.

Таблиця 3.15

Структура показників оцінки задоволеності споживачів ТЕО

| Показник 1-го рівня | Умов. познач | Вага, коеф.. | Показник 2-го рівня | Умов. познач | Вага, коеф. | Шкала оцінки |
|---------------------|--------------|--------------|--|--------------|-------------|---|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Гнучкість | A1 | a1 | Встановлення відхилень через помилки і непередбачувані події | A11 | a11 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Модифікація існуючих схем постачання під споживача | A12 | a12 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Вбудовування нових замовлень у вже сформованому план | A13 | a13 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| Якість послуг | A2 | a2 | Частка ідеально виконаних замовлень | A21 | a21 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Кількість рекламаций | A22 | a22 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Відповідність стандартам якості | A23 | a23 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| Надійність поставок | A3 | a3 | Компетентність персоналу | A31 | a31 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |

| | | | | | | |
|---------------------------|----|----|--|-----|-----|---|
| | | | Безпека перевезень та відповідальність матеріалу | A32 | a32 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| Ширина логістичних послуг | A4 | a4 | Різноманітність пропонованих схем перевезень | A41 | a41 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Перелік додаткових робіт | A42 | a42 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Можливість обробки будь якої одиниці товару | A43 | a43 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| | | | Позиція комплексних рішень | A44 | a44 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |
| Цінова політика | A5 | a5 | Рівень цін на послуги | A51 | a51 | 4-повне; 3-достатнє; 2-недостатнє; 1-мінімальне; 0-відсутнє |

Розрахунок ваг кожної складової показника оцінки задоволеності споживачів транспортно-експедиторської компанії проводимо за методикою попарного порівняння, враховуючи аналітичні данні досвідчених співробітників підрозділу контролю якості ТЕК. Порівняльну таблицю 3.16 для розрахунку ваг представимо нижче.

**Порівняльна таблиця для розрахунку ваг складових оцінки
задоволеності**

| | A1 1 | A1 2 | A1 3 | A2 1 | A2 2 | A2 3 | A2 4 | A3 1 | A3 2 | A4 1 | A4 2 | A4 3 | A4 4 | A5 1 | A5 2 | A5 3 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| A1 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1/5 | 5 | 1/3 | 1/3 | 1/3 | 5 | 5 | 1/3 | 1/7 | 1/5 | 5 | 3 |
| A1 2 | 1/3 | 1 | 2 | 1/7 | 3 | 1/3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1/5 | 2 | 3 | 1/5 | 1/3 | 1/5 |
| A1 3 | 1/3 | 1/2 | 1 | 1/5 | 1/3 | 3 | 1/5 | 1/3 | 1/4 | 1/4 | 1/2 | 5 | 3 | 1/7 | 2 | 3 |
| A2 1 | 1/5 | 7 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 7 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| A2 2 | 5 | 1/3 | 3 | 1/5 | 1 | 1/5 | 1/3 | 1/3 | 1/5 | 1/2 | 1/2 | 3 | 1/4 | 1/5 | 1/5 | 1/5 |
| A2 3 | 1/5 | 3 | 1/3 | 1/2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1/3 | 2 | 3 | 5 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/2 |
| A2 4 | 3 | 1/3 | 5 | 1/5 | 3 | 1/3 | 1 | 4 | 1/5 | 1/4 | 1/2 | 1/2 | 1/3 | 1/4 | 1/2 | 1/2 |
| A3 1 | 3 | 1/5 | 3 | 1/7 | 3 | 1/3 | 1/4 | 1 | 1/2 | 1/4 | 1/5 | 1/5 | 1/5 | 1/7 | 1/4 | 1/4 |
| A3 2 | 3 | 1/2 | 4 | 1/3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 7 | 3 |
| A4 1 | 1/5 | 1/4 | 4 | 1/2 | 2 | 1/2 | 4 | 4 | 1/5 | 1 | 1/2 | 2 | 1/2 | 5 | 4 | 4 |
| A4 2 | 1/5 | 5 | 1/2 | 1/4 | 2 | 1/3 | 2 | 5 | 1/5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| A4 3 | 3 | 1/2 | 1/5 | 1/5 | 1/3 | 1/5 | 2 | 5 | 1/5 | 1/2 | 1/3 | 1 | 1/2 | 1/5 | 1/4 | 1/3 |
| A4 4 | 7 | 1/3 | 1/3 | 1/5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1/5 | 2 | 1/2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| A5 1 | 5 | 5 | 7 | 1/3 | 5 | 4 | 4 | 7 | 1/4 | 1/5 | 1/4 | 5 | 1/5 | 1 | 5 | 2 |
| A5 2 | 1/5 | 3 | 1/2 | 1/2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1/7 | 1/4 | 1/4 | 4 | 1/5 | 1/5 | 1 | 1/3 |
| A5 3 | 1/3 | 5 | 1/3 | 1/2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1/3 | 1/4 | 1/3 | 3 | 1/5 | 1/2 | 3 | 1 |

Розрахунок ваг кожної складової показника оцінки задоволеності споживачів транспортно-експедиторської компанії (a_{nm}) можна проводити за методикою попарного порівняння, враховуючи аналітичні дані досвідчених співробітників підрозділу контролю якості ТЕК, використовуючи формули:

$$b_i = \sqrt[n]{a_{i1} * a_{i2} * \dots * a_{in}}, i = 1, n. \quad (3.19)$$

Використовуючи отримані дані, визначаємо питомі ваги за формулою:

$$\gamma_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^n b_i}, i = 1, n \quad (3.20)$$

Представимо отримані ваги (a_{nm}) для кожної складової задоволеності споживача ТЕО рис 3.6

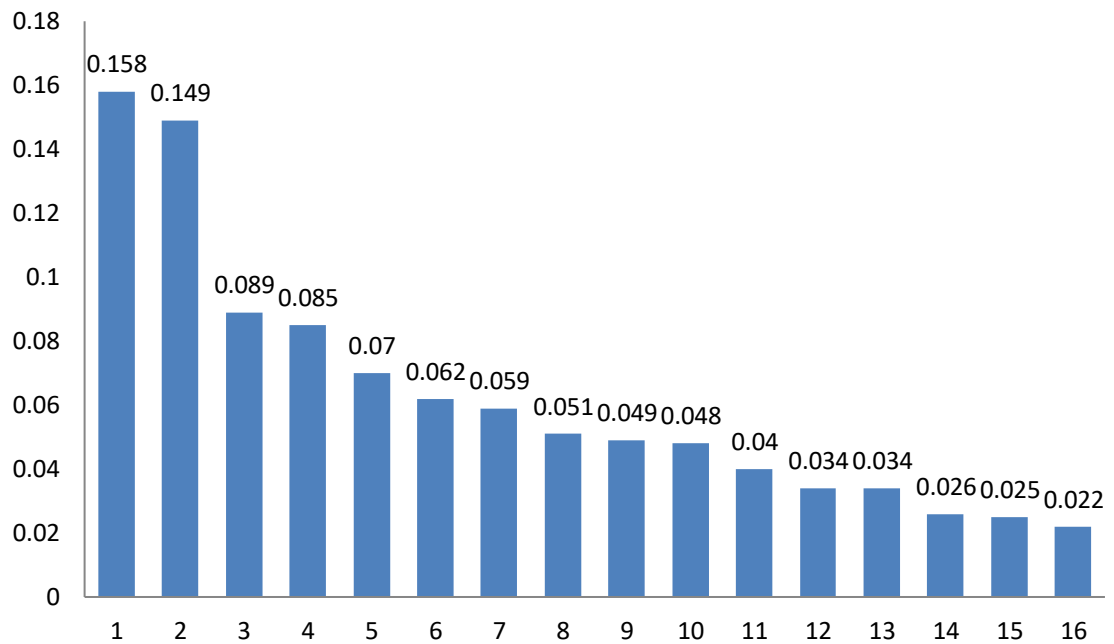


Рис 3.6. Рейтинг значущості показників задоволеності послугами ТЕО

Наступним кроком буде розрахунок комплексної оцінки задоволеністю, використовуючи наступні формули:

$$SE = -\log_2 \left[\frac{1 - (1 - 2^{-a_1 A_1})(-2^{-a_2 A_2})(-2^{-a_3 A_3})}{(-2^{-a_4 A_4})(-2^{-a_4 A_4})(-2^{-a_5 A_5})} \right] \quad (3.21)$$

де :

$$A_1 = \sum_{m=1}^3 \alpha_{1m} * A_{1m}$$

$$A_2 = \sum_{m=1}^6 \alpha_{2m} * A_{2m}$$

$$A_3 = \alpha_{31} * A_{31} * \alpha_{32} * A_{32} \quad (3.22)$$

$$A_4 = \sum_{m=1}^4 \alpha_{4m} * A_{4m}$$

$$A_5 = \sum_{m=1}^3 \alpha_{5m} * A_{5m}$$

Для компанії існує інтерес отримати розгалужений репрезентативний аналіз задоволеністю, тому опитування необхідно проводити між декількома категоріями клієнтів[28]:

- 1) за умовами контракту і напрямку перевезення (клієнти, що імпортують на умовах CIF, FOB й ті, що займаються експортом);
- 2) за терміном ведення спільної діяльності (постійні клієнти, клієнти з рідкими відправками);
- 3) за географічним розташуванням (українські клієнти, іноземні клієнти).

Результати опитування наведено у вигляді анкет (табл. 3.17)

Таблиця 3.17

Результати опитування груп клієнтів ТЕК ФОП «Журавльов В.В.»

| Показник задоволеності | Клієнти CIF | Клієнти EXP | Клієнти FOB | Клієнти постійні | Клієнти з рідкими відправками | Клієнти з України | Іноз. клієн. |
|---|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------------------------|-------------------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Усунення відхилень через помилок | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 |
| Модифікація існуючих схем постачань під потреби споживача | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Закінчення таблиці 3.17

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Вбудовування нових замовлень у вже сформований план | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | | 3 |
| Частка ідеально виконаних замовлень | 4 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Кількість рекламаций | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Відповідність стандартам якості | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Регулярність і коректність інформування клієнтів | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Компетентність персоналу | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Безпека перевезень та відповідальність матеріалу | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Різноманітність пропонуванних схем | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| Перелік додаткових робіт | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Можливість обробки будь-якої одиниці товару | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 3 |
| Пропозиція комплексних рішень | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Рівень цін на послуги | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Відстрочка платежу | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Рівень знижок | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |

Розрахунок комплексної оцінки задоволеністю приведемо на прикладі групи клієнтів, що перевозять вантажі на умовах СІФ за формулами 3.21 та

3.22:

$$A_1 = (4 * 0,0591) (3 * 0,0475) (4 * 0,0341) 0,515$$

$$A_2 = (4 * 0,1577) (4 * 0,0251) (4 * 0,0495) (4 * 0,0344) 1,665$$

$$A_3 = (4 * 0,0215) (4 * 0,1488) 0,6813$$

$$A_4 = (4 * 0,620) (4 * 0,0703) (4 * 0,0259) (4 * 0,0846) 0,9708$$

$$A_5 = (4 * 0,0888) (3 * 0,0399) (4 * 0,0509) 0,6788$$

$$SE = -\log_2[(-2^{-0.515*0.1406})(1 - 2^{-1.0665*0.2666})(1 - 2^{-0.06813*0.1703})(1 - 2^{-0.9708*0.2424})(1 - 2^{-0.4902*0.1797})] = 0,0000119$$

Для кінцевого висновку про задоволеність споживачів ТЕО потрібно порівняти SE з бажаним (нормативним або еталонним) значенням SE^E , виходячи з встановлених зон задоволеності .

Норматив, який відповідає за задоволення клієнтів послугами понад норми, розраховується підстановкою максимального значення (тобто 4) в усі показник . Таким чином, SE^E буде дорівнювати:

$$SE^E = 0,00001373$$

Результуюча оцінка задоволеності споживачів ТЕО, що перевозять вантажі на умовах СІФ розраховується таким чином:

$$OSE = \frac{SE}{SE^E} \quad (3.23)$$

$$OSE = \frac{SE}{SE^E} * 100\% = \frac{0,000001193}{0,00001373} * 100\% = 87\%$$

Представимо розрахунок оцінок задоволеності кожної групи клієнтів ТЕК у таблиці 3.14.

Оцінка задоволеності клієнтів послугами ТЕК ФОП «Журавльов В.В.»

| Групи клієнтів | SE | SE ^E | OSE |
|-------------------------------|------------|-----------------|-----|
| Клієнти CIF | 0,00001193 | 0,00001373 | 87% |
| Клієнти Export | 0,00001071 | 0,00001373 | 78% |
| Клієнти FOB | 0,00000975 | 0,00001373 | 71% |
| Клієнти постійні | 0,00001360 | 0,00001373 | 99% |
| Клієнти з рідкими відправками | 0,00001126 | 0,00001373 | 82% |
| Клієнти з України | 0,00001167 | 0,00001373 | 85% |
| Іноземні клієнти | 0,00000893 | 0,00001373 | 65% |

Таким чином видно, що існуюча система управління якістю в розглянутій ТЕК – не досить дієва, тільки певні групи клієнтів знаходяться у зоні хорошої і приближеної до повної задоволеності від якості послуг, що надаються компанією (рис. 3.7).



Рис. 3.7. Розподіл груп клієнтів по зонам задоволеності

Так постійні клієнти отримують максимально велику частку ідеально виконаних замовлень, в першу чергу через, те що замовлення приймають і

відпрацьовують провідні спеціалісти компанії, вони також задоволені рівнем цін і рівнем цілісності вантажу при перевезенні. Крім того, цій групі клієнтів надають максимально широке коло послуг з виконанням додаткових робіт. Тобто через постійний характер відправок на цих клієнтах концентрується найбільше уваги, тому і умови пропонуються найкращі, це відзначається на прихильності такої групи клієнтів.

Як виявилось, найбільше незадоволені рівнем якості обслуговування іноземні клієнти та клієнти зі складними схемами доставки (клієнти на умовах FOB). Це, перш за все, пов'язано з тим, що у Європі, Китаї та США, звідки найчастіше поступають заявки, рівень якості – набагато вищий, системи протікання бізнес-процесів – майже повністю автоматизовані, створені групи з контролю якості в кожному підрозділі, жорсткіші стандарти якості і штрафи за їх недотримання, до яких українським компаніям ще потрібно прагнути. Тому для підвищення задоволеності цих груп клієнтів потрібна повна перебудова за міжнародними стандартами, високий рівень професіоналізму персоналу, від якого залежить задоволеність усіма вищезгаданими критеріями якості.

Висновки до розділу 3.

У цьому розділі теоретичний та методологічний підходи до комплексної оцінки рівня якості послуг у транспортно-експедиторських компаніях вдосконалені за рахунок факторів, властивих різним варіантам доставки вантажів на основі змішаного методу оцінки рівня якості, який базується на щодо розрахунку окремих показників та їх інтеграції в комплексну оцінку, при цьому слід зазначити, що особливістю експертної оцінки було детальне порівняння змішаного маршруту перевезення морським шляхом у поєднанні з автомобільним транспортом або перевезення залізницею як найважливішими та фактично діючими з розглянутих; Було виявлено, що автомобільне транспортування є найкращим варіантом за якістю, але дорожче за вартістю, тому, вибираючи варіант доставки вантажів, слід орієнтуватися лише на споживача транспортно-експедиційних послуг.

У розділі запропоновано застосування науково-методологічного підходу до процесу оцінки якості транспортно-експедиторських послуг, практичне, впровадження якого включає вказівки щодо застосування методу безперебійного вимірювання та підвищення якості послуг, відомих як сервік для оцінки задоволеності клієнтів у транспортно-експедиторських компаніях. Практичне застосування цієї методології дозволяє побачити, які групи клієнтів є достатніми і близькі до повного задоволення якістю послуг у зоні, а які є найбільш незадоволеними рівнем якості обслуговування, що дозволяє отримати уявлення про стан існуючої системи управління якістю в транспортно-експедиторських компаніях. а в майбутньому можливість регулювати якість наданих послуг збільшить прихильність існуючих клієнтів до компанії та залучить нових.

ВИСНОВКИ

| КАФЕДРА ОАРП | | | | НАУ. 20. 08. 85. 002 ПЗ | | | |
|--------------|------------------|--|--|-------------------------|------------------|-------|---------|
| Виконав | Чуприна А.А. | | | ВИСНОВКИ | Літера | Аркуш | Аркушів |
| Керівник | Новальська Н.І. | | | | Д | 108 | 1 |
| Консульт. | Новальська Н.І. | | | | ФТМЛ 275 МТ-203м | | |
| Н. контр. | Герасименко І.М. | | | | | | |
| Зав. каф. | Разумова К.М. | | | | | | |

В результаті досліджень щодо управління транспортно-експедиторською діяльністю на підприємстві слід зазначити, що в сучасних економічних умовах, під час постійних трансформацій економіки України, важливим аспектом управління є логістика, оскільки ця діяльність відіграє ключову роль продажів. Експедирування вантажів є окремою логістичною системою, більшість дослідників вважає, що цей процес слід відокремлювати від загальної логістичної системи та регулювати окремо. Таким чином, було визначено, що транспортно-експедиційна діяльність означає низку процесів і операцій, пов'язаних з доставкою товарів від виробника до кінцевого замовника, або від постачальника до одержувача.

Метою впровадження логістичних методів управління матеріальними потоками є досягнення економічного ефекту у виробництві, виконанні робіт та наданні послуг. Отже, економічну ефективність логістичної системи слід розглядати з позицій підвищення прибутковості учасників логістичного каналу, а економічний ефект визначається результатами продажу кінцевому споживачеві.

Згідно з проведеним аналізом зроблено висновок про необхідність вжиття заходів для узгодження вітчизняних експедиторів з міжнародними стандартами якості шляхом розробки науково-методологічних засад для підвищення якості управління транспортно-експедиторськими послугами.

Дослідження виявили переваги та характеристики системного підходу до управління якістю TFS, розглянули прогресивну систему забезпечення якості, їх переваги та недоліки, проаналізували можливість їх застосування в транспортно-експедиторських організаціях, проаналізували можливість їх застосування в транспортно-експедиторській діяльності організацій.

У результаті дослідження було визначено, що для ФОП «Журавльов В.В.» швидкість обробки заявки є основним показником, який негативно впливає на рівень якості ТЕО.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Будрина Е. В. Основы транспортно-экспедиционной деятельности: Учеб. пособие. - СПб.: СПбГИЭУ, 2010. - 139 с.
2. Гмурман В.Е. Теория вероятностей и математическая статистика. Учеб. пособие для вузов. Изд. 7-е, стер. Москва: Высш. шк., 2000, 479 с. канд. экон. наук. URL: <http://economy-lib.com/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-produktsii-uslug-vodnogo-transporta#ixzz5UaXuqjIB>.
3. Лучшие актуальные базы данных по предприятиям Украины. URL: <https://www.ua-region.info/19351630>.
4. Международные правила толкования торговых терминов ИНКОТЕРМС 2010 года. URL: <http://www.ua-tenders.com/legislation/inkoterms/>.
5. Методи розрахунку оцінки якості діяльності підприємств транспортних послуг на прикладі транспортно-експедиторської компанії. *Молодий вчений*. Херсон, 2015. Вип. 6(21). Ч. 2. Економічні науки. С. 35–34.
6. Нагорний Є.В. Основы транспортно-экспедиционного обслуживания предприятий, организаций та населения: навч. посіб. / Є.В. Нагорний, Г.Л. Рибанов, Н.Ю. Черниш. – Х.: ХНАДУ, 2007. – 106 с.
7. Нагорний Є.В. Транспортно-экспедиторська діяльність / Є.В. Нагорний, Д.В. Ломотько, Н.Ю. Шраменко та ін.: підручник. – Х.: ХНАДУ, 2012.– 352 с.
8. Неруш Ю.М. Логистика / Ю.М. Неруш. – М.: Юнити-Дана, 2008. –495 с.
9. Плужников К.И. Транспортное экспедирование [Текст] : учебник / К. И. Плужников. - М. : РосКонсульт, 1999. - 576 с.
10. Показники оцінювання ефективності ТЕД. URL: <http://studepedia.org/index.php?vol=2&post=43487>
11. Раскевич И.О. Транспортно-экспедиционное сопровождение Закон України «Про транспортно-експедиторську діяльність» від 1 липня

2004 р. № 1955-IV.

12. Ревуцкая Т.В. Партнерство перевозчика и экспедитора – миф или реальность? / Т.В. Ревуцкая // *Логистика: проблемы и решения*. – Вып. 2. – 2013. – С. 48–53.

13. Саюн А.О. Розробка моделі стратегічного вибору транспортно- експедиційного підприємства / А.О. Саюн // *Формування ринкових відносин в Україні*. – Вип. 5. – 2010. – С. 15–17.

14. Стаднік В. Г. Використання методу SEVQUAL для оцінки системи якості транспортно-експедиторського підприємства. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. Херсон : ХДУ, 2015. Вип. 12. Ч. 3. С. 79–83.

15. Сханова С.Э. Транспортно-экспедиционное обслуживание / С.Э., Сханова, О.В. Попова, А.Э. Горев. – М.: Академия, 2009. – 432 с.

16. Тульчинский Л.И. Транспортно-экспедиционный финансовый план (предприятия объединения транспортно-экспедиционного обслуживания населения) / Л.И. Тульчинский, А.В. Маркин, Т.Е. Брунштейн, А.Н. Миронов. – М.: Транспорт, 2002. – 128 с.

17. Уоллес Р. Л. Стратегические альянсы в бизнесе / Р. Л. Уоллес; [пер. с англ.]. *Добрая книга*, 2005. – 288 с.

18. Фатхутдінов Р. А. Стратегічний маркетинг: підручник / Р. А. Фатхутдінов. – 2-е видання. – СПб.: Пітер, 2002. – 448 с.

19. Фельдман Д. М. Политология конфликта / Д. М. Фельдман. – М.: Стратегия, 1999. – 348 с.

20. Филюк Г. М. Особливості трансформації ринкових структур у транзитивній економіці [Електронний ресурс] / Г. М. Филюк // *Теоретичні та прикладні питання економіки*. – 2011. – Вип. 24. – Режим доступу: www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/tppe/2011_24/Zb24_25.pdf.

21. Флорова А.Т. Совершенствование системы транспортно-экспедиционного обслуживания в крупных транспортных центрах: автореф. дис. на соискание уч. степ. канд. экон. наук / А.Т. Флорова. – М.: Моск.

автомоб.-дор. ин-т, 2005. – 18 с.

22. Хитра О. В. Синергізм у міжнародному співробітництві: монографія / О. В. Хитра. – Львів: Новий світ–2000, 2006. – 200 с.

23. Цыганков П. А. Международные отношения / П. А. Цыганков. – М.: Новая школа, 1996. – 307 с.

24. Чернишева С. Маркетинг відносин в системі управління підприємством // Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. – Донецьк, 2008. – 20 с.

25. Чухрай Н. І. Формування інноваційного потенціалу промислових підприємств на засадах маркетингу і логістики: дис. ... доктора економ. наук / Н.І. Чухрай. – Львів, 2003. – 434 с.

26. Крикавський Є. М. Логістика підприємства. — Львів: Львівська політехніка, 1996.

27. Чухрай Н.І., Криворучко Я.Ю. Оцінювання і розвиток відносин між бізнес-партнерами: Монографія / За наук. ред. Н. Чухрай. – Львів: Видавництво “Растр-7”, 2008. – 360 с.

28. Щербаков В. В. Основы логистики / В. В. Щербаков: учеб. для вузов. СПб.: Питер, 2009. – 432 с.