УДК 656.073

ОБГРУНТУВАННЯ КРИТЕРІЮ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ У МІЖНАРОДНОМУ СПОЛУЧЕННІ

Здоб. Дмитрієнко В.
Харківський національний автомобільно-дорожній університет,
t122dvh@stud.khadi.kharkov.ua

Концентрація логістичних та транспортних компаній і ФОП у великих містах та промислових центрах обумовлено специфікою діяльності та рівнем розвитку бізнесу [1]. Щоб утримувати свої конкурентні позиції на ринку транспортних послуг, що швидко інтегрується з європейським, транспортно-експедиторським підприємствам необхідно запроваджувати гнучку тарифну політику та стандарти сервісу, які відповідають європейським вимогам і очікуванням вантажовласників в умовах підвищених логістичних ризиків.

Основними замовниками транспортних компаній, які формують стабільний портфель послуг і забезпечують стійке зростання транспортно- логістичного ринку України, виступають підприємства агропромислового комплексу та дорожньо-будівельної сфери. Збільшення частки автомобільного транспорту в структурі перевезень відбувається на тлі зростання попиту на вантажні автоперевезення, що свідчить про поступальний розвиток галузі. Споживчий, оптово-товарний та логістичний ринки України демонструють близькі за характером, збалансовані тенденції розвитку, що узгоджується з динамікою транспортних послуг [2].

Згідно результатів досліджень [2] логістичні витрати на ринку залишаються надзвичайно високими. Основними причинами є підвищення ставок перевезень на ключових маршрутах, зростання цін на паливо через російську агресію, інфляційний тиск та дефіцит робочої сили. У сукупності ці чинники формують істотне збільшення операційних витрат та ускладнюють діяльність вантажовідправників і логістичних операторів та транспортно-експедиторських підприємств, змушуючи їх шукати способи мінімізувати вплив на фінансові показники [3-6].

Основними сучасними системними проблемами галузі транспортно-експедиторського обслуговування є:

– низька ефективність традиційних підходів до управління бізнес- процесами [7];
– відсутність сучасних інтелектуальних моделей управління [8];
– використання об’єктно-орієнтованого підходу на противагу більш ефективній функціональній структурі [8];
– застарілість методів прогнозування [9];
– відсутність гнучкого управління в умовах змінних обставин [10];
– обмеженість існуючих методів управління [8].

Збільшення кількості учасників ринку транспортно-експедиторського обслуговування (ТЕО) змушує підприємства прикладати максимум зусиль для задоволення потреб клієнтів і збереження дружніх стосунків задля потенційного збільшення співпраці. У відповідь на зростаючі вимоги клієнтів щодо рівня сервісу й вартості ТЕО та задля успішного функціонування компанії мають впроваджувати цілісну стратегію, орієнтовану на споживача. Фундаментом такого планування є глибокий аналіз клієнтських потреб, оскільки саме навколо них концентруються всі ресурси та зусилля підприємства. Тривалий і системний процес побудови довіри з новими контрагентами, паралельно з утриманням лояльності чинних партнерів, стає вирішальною передумовою для зміцнення конкурентних позицій на ринку. Згідно з дослідженнями [11], клієнтоорієнтований підхід базується на трьох «китах»: аналітиці - точній ідентифікації та розумінні запитів аудиторії, результативності - максимально повному задоволенні виявлених очікувань, та генеруванні доданого прибутку як прямого наслідку перших двох етапів. Фінансова вигода в даному контексті забезпечується через механізм крос-продажів та реалізацію супутніх сервісів. Головним результатом трансформації бізнес-моделі стає високий рівень схвалення

корпоративної політики з боку споживачів, що веде до капіталізації позитивної репутації та створення іміджу компанії, яка дбає про свого клієнта.

Основу механізму клієнтоорієнтованості організації складають система ключових компонентів та логіка їхньої безперервної взаємодії. Суб'єктами процесу виступають цільові клієнти (зовнішнє середовище) та компанія (внутрішнє середовище), де стратегічне партнерство стає фундаментом для створення спільної цінності. Об'єктами механізму є потреби споживачів та ключові компетенції організації. Їхня синергія реалізується через інтегровану систему комунікацій, яка трансформує запити ринку в конкретні конкурентні переваги. З позицій системного підходу, зовнішній контур впливу та внутрішні ресурси підприємства інтегруються в єдиний механізм, де сполучною ланкою виступає ціннісна пропозиція. Така модель відображає синтез зовнішніх очікувань і внутрішніх можливостей компанії. Важливим доповненням системи є контур зворотного зв'язку, який дозволяє компанії оперативно коригувати свої компетенції відповідно до змін у поведінці клієнтів. Таким чином, клієнтоорієнтованість досягається через динамічну синхронізацію суб'єктів та об'єктів у єдиному інформаційному полі, що в кінцевому підсумку веде до зростання капіталізації відносин та формування довгострокової лояльності.

У сфері міжнародних транспортно-експедиторських послуг (ТЕП) ефективність не може оцінюватися лише фінансовими показниками, оскільки цей процес є комплексом логістичних, юридичних та сервісних операцій. Загальноприйняті критерії ефективності можна поділити на 4 основні групи: економічні показники (результативність), операційні показники (швидкість та точність), показники якості та надійності, сервісні показники (клієнтоорієнтованість) [3-6, 8, 10].

Трансформація сучасного ринку міжнародних ТЕП супроводжується суттєвою детермінацією вимог замовників до якісних параметрів обслуговування. У сегменті міжнародних автомобільних перевезень поняття «якість» є суб’єктивною категорією, зміст якої формується безпосередньо клієнтом на основі пріоритетності конкретних критеріїв: оперативності доставки, гарантії збереження вантажу, мінімізації сукупних витрат та дотримання часових вікон (принцип «точно в строк»). Практичний досвід свідчить, що вибір логістичних рішень часто базується на домінуванні одного ключового параметру. Проте для забезпечення комплексного ефекту доцільним є перехід до використання інтегрованого показника ТЕО з метою збалансувати релевантні критерії (термін доставки та приведені витрати на доставку) у межах єдиної моделі прийняття рішень. Інтегрований показник ТЕО дозволить, перш за все, підвищити рівень орієнтованості на клієнта при виборі способу доставки вантажу на основі визначених ним критеріїв часу доставки та приведених витрат на доставку, що в результаті дозволить підвищити ефективність ТЕО.

Згідно з [11] інтегрований показник ТЕО, що враховує час доставки вантажів та приведені витрати пропонується визначати

$$К_{інт} = \frac{С_В + Z}{W} \cdot (1 + \Delta)^{-n}, \quad (1)$$

де Z – витрати на доставку вантажів у міжнародному сполученні, грн;

Δ – ставка дисконту;

W – транспортна робота, ткм;

n – кількість періодів за рік, що розраховується за формулою:

$$n = \frac{365}{T_Д} \quad (2)$$

Таким чином, обґрунтування інтегрованого критерію ефективності процесу ТЕО є критично необхідним для переходу від суб'єктивної оцінки якості до об'єктивної моделі управління міжнародними перевезеннями. Впровадження такого показника, що синтезує часові параметри, рівень логістичних витрат та надійність доставки, дозволяє реалізувати механізм клієнтоорієнтованості через чітку синхронізацію компетенцій експедитора з пріоритетними потребами замовника. Це забезпечує не лише оптимізацію окремих логістичних операцій у міжнародному сполученні, а й формування стійкої конкурентної переваги підприємства за рахунок капіталізації партнерських відносин та створення високої доданої вартості сервісу в єдиному інформаційно-ціннісному полі.

Література

1. YC MARKET Blog. Логістика під час війни: сотні мільярдів гривень доходу: веб-сайт. Режим доступу: https://blog.youcontrol.market/loghistika- pid-chas-viini-sotni-miliardiv-ghrivien-dokhodu/ (дата звернення 06.03.2026).
2. Коваль Ю.Б., Чорна О.В., Попович П.В., Шевчук О.С., Лоїк І.О., Мишко С.А., Вітрук М.О., Дрожак В.О. Особливості розвитку ринку транспортних послуг. *Центральноукраїнський науковий вісник. Технічні науки*. 2024. № 9(40), ч.ІІ. С. 229–240.
3. Orda, O., Potaman, N., Sierpiński, G., Bogomolov, V. Choosing of Service Strategy for Cargo Owners in Regional Supply Chains. In: Sierpiński, G., Naumann, S., Macioszek, E. (eds) Transport Systems and Urban Logistics. TSTP 2024. Lecture Notes in Networks and Systems, 2024, vol 1257. *Springer, Cham*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-81777-9_2
4. O. Orda, V. Naumov, O. Shulika, H. Vasiutina, M. Bauer, M. Oliskevych Shaping the optimal technology for servicing the long-distance deliveries of packaged cargo by road transport. *Sustainability*. 2022, 14, 7283. https://doi.org/10.3390/su14127283
5. Orda O., Potaman N., Shulika O., Yashchuk Y. Developing an efficient road-based batch freight delivery technology for intercity connections with a focus on resource conservation. *Collection of Scientific Papers of the State University of Infrastructure and Technologies of the Ministry of Education and Science of Ukraine: Series "Transport Systems and Technologies"*. No 41. Kyiv:SUIT, 2023. pp. 195-212 DOI:10.32703/2617-9059-2023-41-16
6. Orda O., Sergeev O. Determination of rational parameters of the logistics chain in the process of customer service in international transportation. *Collection of Scientific Papers of the State University of Infrastructure and Technologies of the Ministry of Education and Science of Ukraine: Series "Transport Systems and Technologies."* Kyiv: SUIT, 2024. №43. pp. 149-159.
7. Волошиновська І. В. Шляхи вдосконалення міжнародних транспортно-експедиційних послуг підприємства. Київ. 2021. 112 с.
8. Бридун А., Каліновський І. Р. Оптимізація управління транспортно-експедиторською діяльністю за допомогою інтелектуальних інформаційних систем (комплексна тема). Тернопіль, 2024. 111 с.
9. Ковальов А. О., Продащук С. М., Шапатіна О. О. Технологічні основи транспортного експедирування. Харків, 2023. 74 с.
10. Кравченко О. П, Альошинський Є. С., Бабушкін Г. Ф., Транспортно-експедиторська діяльність. Харків, 2013.
11. Ширяєва С., Хоміцька А. Клієнтоорієнтованість в транспортно-експедиторській діяльності. *Наука та виробництво. Транспортні технології*. 2025. Т. 1, вип. 30. С. 233-241.