УДК 656.073

ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З ВАНТАЖОВЛАСНИКАМИ

студ. Вітюк Д.О., доц. Шуліка О.О.
Харківський національний автомобільно-дорожній університет
shulika.khnahu@gmail.com

В умовах стійкої конкуренції на ринку транспортних послуг, підвищення рівня сервісу надання послуг є умовою до захоплення та утримання клієнтської бази. На сьогодення транспортно-експедиторські підприємства (ТЕП), які конкурують виключно на підставі технічних характеристик продукції, рано чи пізно виявляються в невигідній для себе ситуації в порівнянні з фірмами, які зміцнюють свою ринкову позицію, підвищуючи якість обслуговування вантажовласників. Наявність унікальних видів послуг є ключем до заохочення вантажовласників до користування послугами підприємства на постійній основі [1].

Враховуючи умови сьогодення під час пандемії вірусу COVID-19, будь-які форми бізнесу мають набувати максимальної технологічної гнучкості, усі системи повинні бути підготовлені та адаптовані до майже автономного режиму роботи. У випадку індустрії транспорту, спеціалісти повинні швидко зреагувати на різке підвищення попиту на перевезення, та звернути особливу увагу на вирішення питання «останньої милі», або доставки вантажів до кінцевого одержувача [2]. Разом із величезним об'ємом попиту, автотранспортні підприємства отримали велику кількість новим вимог: дотримання нових санітарних норм, постійного відстеження блокування шляхів сполучення, корекцію робочого часу персоналу. У цей період важлива роль належить якісно організованому комплексно-логістичному обслуговуванню. Якість – це комплексне поняття, різні складові якого виявляються важливішими при різних умовах, зараз це такі показники як: гнучкість надання послуг, швидкість доставки та її своєчасність, швидкість надання зворотного зв'язку [3]. Формування структури множини факторів, що максимально впливають на рівень задоволення клієнтів (вантажовласників) послугою, є необхідною умовою для успішного надання послуг. Завдяки розумінню планування системи надання послуг, транспортно-експедиторське підприємство має змогу оптимально використовувати власні потужності для забезпечення потреб клієнтів.

Загальною проблемою для всіх компаній є великий обсяг інформації, яка має необмежений об'єм, при цьому час на обробку такої інформації є обмеженим і експедитор повинен максимально ефективно його використовувати.

Внаслідок недосконалої технології обслуговування заявок при організації доставки вантажів у міжміському сполученні перевізник немає необхідної інформації про потреби клієнта на перспективу, що спричиняє значні відхилення в графіках замовлень і виробляються несвоєчасні управлінські рішення. Все це, в першу чергу, відбивається на обслуговуванні споживачів та на комерційному ризику транспортно-експедиторських підприємств.

Формування системи обробок заявок та опрацювання інформації про замовлення та вантаж є найважливішим моментом усього транспортно-експедиторського обслуговування (ТЕО). Це визначає рівень довіри клієнтів до транспортних послуг, що надаються, та можливість повторних заявок [4].

При формуванні раціональної технології обслуговування заявок при організації доставки вантажів у міжміському сполученні у якості цільової функції

доцільно використовувати мінімізацію загальних витрат на ТЕО у міжміському сполученні та комерційного ризику.

Комерційний ризик ТЕП є складовою показника надійності при визначенні якості ТЕО та пов'язаний з ймовірністю втрат під час надання ТЕО. В дослідженні пропонується розглядати комерційний ризик як ризик недоотримання очікуваних доходів транспортно-експедиторського підприємства при застосуванні різних технологій ТЕО. Застосовані положення теорії гри – «гри з природою». Для вибору найбільш ефективної технології ТЕО необхідно провести розрахунок очікуваного доходу та ризику недоотримання доходу при застосуванні відповідних технологій ТЕО та обрати найбільш ефективну з них, використовуючи математичні методи теорії ігор; провести вибір домінуючого рішення із множини оптимальних для призначення найбільш ефективної технології ТЕО.

Обов’язковою умовою є врахування у системі обмежень наступних положень: загальна продуктивність робітників ТЕП повинна бути більшою або рівною загальному обсягу замовлень клієнтів; загальна перевізна здатність усіх задіяних автомобілів певної марки або декількох повинна бути більша або рівною обсягу заявки певного замовника, при цьому це обмеження стосується кожної окремої заявки.

При формуванні раціональної технології обслуговування заявок при організації доставки вантажів у міжміському сполученні в основі методики проведення дослідження враховується класична система якості, сутність якої полягає в сукупності чотирьох основних елементів: маркетинг, проектування послуги, надання послуги, аналіз виконання послуги та підвищення якості, які включають всі виробничі процеси, властиві транспортному підприємству і функціонують на основі петлі якості.

В дослідженні пропонується всі види послуг, що можуть надаватися ТЕП, поділити на базові (оформлення документів; інформаційне обслуговування, супровід вантажів; координація взаємодії учасників транспортного процесу) та такі послуги, які вимагають спеціальні ресурси (підготовка вантажу до відправлення; навантажувально-розвантажувальні операції; перевезення; тощо).

Таким чином, формування раціональної технології транспортно-експедиторського обслуговування при взаємодії з вантажовласниками дозволить ТЕП підвищити рівень конкурентоспроможності на ринку транспортно-експедиторських послуг. В той же час, розробка пакету послуг ТЕО дає можливість формувати стратегії обслуговування вантажовласників (наприклад розробка систем лояльності) для підвищення якості послуг, що надаються вантажовласникам, та забезпечення більш високого рівня задоволення потреб вантажовласників.

Література.

1. Нагорний Є.В. Комерційна робота на автомобільному транспорті / Є.В. Нагорний, Н. Ю. Шраменко: підручник. - Харків: ХНАДУ, 2010. - 324 с.

2. Closs, D., Waters, D. Global Logistics and Distribution Planning. Strategies for Management. Kogan, 2003. 436 p.

3. Burkovskis R. Efficiency of freight forwarder’s participation in the process of transportation. Transport.23(3), 2008. P. 208-213.

4. Wittmann J. (2017) Electrification and Digitalization as Disruptive Trends: New Perspectives for the Automotive Industry. In: Khare A., Stewart B., Schatz R. (eds) Phantom Ex Machina. Springer. Transport. 32(1), 2017. P. 143-146.