

ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЦЕСІВ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Бідило І.В., студентка
Науковий керівник: Криворучко О.М., д.е.н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній
університет

Обробка замовлення споживачів проходить різні етапи, які забезпечуються відповідними процесами. Процеси на кожному етапі обробки замовлення виконуються різними за видами діяльності та ієрархічністю структурами. До таких структур належать логістичні підрозділи підприємств-постачальників ресурсів і послуг та логістичні підрозділи компанії, які виступають ланками логістичних ланцюгів. Опис етапів і процесів ТРО наведемо в таблиці 1.

Таблиця 1 – Обґрунтування процесів транспортно-логістичного обслуговування споживачів

| Етапи обслуговування споживачів | Процеси | Показники |
|---------------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Пропозиція ТЛО | Ініціалізація ТЛО | Ввічливість персоналу; компетентність персоналу; правильність та повнота встановлення вимог щодо послуги; зручність подачі заявки на перевезення. |
| | Формування системи ТЛО | |
| | Виявлення вантажних одиниць | |
| | Вибір схем транспортування, способів взаємодії транспортних одиниць в вузлах ланцюгів поставок (терміналів, складів) | |
| | Фіксування схем транспортування | |
| | Формування інструкцій виконавцям | |
| 2. Безпосередньо обслуговування | Розрахунок платіжних документів | Ввічливість персоналу; професіоналізм персоналу; ступінь перевищення фактичного часу виконання процесу над нормативним; відповідність документів нормативним вимогам; збереженість вантажу; відповідність рухомого складу встановленим вимогам щодо послуги; пріоритетне число ризику. |
| | Прийом скарг від споживачів | |
| | Підготовка вантажу до перевезення | |
| | Завантаження | |
| | Надання інформаційно-консалтингових послуг | |
| | Транспортування | |
| | Здійснення фінансових розрахунків | |
| | Розвантаження | |
| Складування | | |

| 1 | 2 | 3 |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| 3. Завершення обслуговування | Контроль інформаційних потоків | Рівень матеріально-технічної оснащеності; ступінь перевищення фактичного часу виконання процесу над нормативним; відповідність документації вимогам; правильність розрахунку тарифу; своєчасність виїзду водія на лінію; безпека перевезень; економічність доставки; своєчасність отримання інформації. |
| | Контроль матеріальних потоків | |
| | Контроль фінансових потоків | |

Далі розглянемо більш детально вищенаведені процеси.

Ініціалізація ТЛО - отримання логістичних даних з каналів поставок (збуту), тобто даних про наявність, надходження і характер продукції, типах упаковки, пунктів перевантаження і т.п. [1, с. 157].

На основі отриманих логістичних даних визначаються вантажні одиниці, тобто проводиться групування вантажних одиниць, що мають подібні характеристики, в пункті відправлення для першого "плеча" або на весь період транспортування.

Після визначення вантажних одиниць для кожної з них підбирається відповідна схема транспортування, тобто послідовність етапів процесу транспортування, яка включає операцію фізичного переміщення або виконання конкретного логістичного завдання в певному місці. Для виконання кожного етапу підбирається виконавець відповідно до комерційних умов договору поставки.

Далі формується система ТЛО, тобто розробляються і плануються всі елементи даного процесу, способи їх реалізації. При цьому система ТЛО включає два види функцій: операційні функції - логістичний фронт-офіс (front-office), що охоплює завдання, безпосередньо пов'язані з організацією поставок (відвантажень) і контролем над їх виконанням; щоб забезпечити функції, тобто логістичний бек-офіс (back-office), який використовується для підтримки і обробки даних (розробка класифікаторів, комерційних умов, а також збір, іншої інформації для здійснення операцій з транспортування вантажів) [2, с. 47].

До процесів безпосереднього транспортно-логістичного обслуговування споживачів відносяться експедиторські послуги, а також підготовка вантажу до перевезення, транспортування, вантажно-розвантажувальні операції, комплектація і укрупнення партій вантажів, складування.

Експедиторські послуги діляться на дві групи: комплексні та локальні [3, с. 24]. Комплексні експедиторські послуги включають всі складові транспортно-експедиційного сервісу від моменту прийому вантажів для перевезення до моменту їх розвантаження у клієнта: прийом вантажів для перевезення на складі замовника / відправника; підготовка вантажу до транспортування; завантаження транспортних засобів; організація перевезення; охорона вантажу; розвантаження вантажів і їх складування на території (складі) клієнта; здача вантажу і оформлення відповідної документації, зворотний зв'язок з вантажовідправником. Локальні експедиторські послуги притаманні певним етапам обслуговування: для відправлення вантажу - прийняття, маркування, упаковка вантажів, оформлення необхідної документації; для супроводу вантажу - забезпечення цілісності і недоторканності вантажів в дорозі, здійснення необхідних перевантажень і т.п.; для організації прибуття вантажу - інформування про надходження вантажу, контроль за його прибуттям, організація розвантаження, оформлення відповідних документів, інформування вантажовідправника.

Вантажно-розвантажувальні роботи включають завантаження вантажу на транспортні засоби; розвантаження транспортних засобів; маркування партій вантажів; комплектацію та укрупнення вантажних партій поставок; перевантаження вантажу з одного транспортного засобу на інший і т.п.

Завершення обслуговування пов'язано з виконанням контрольних операцій над виконанням інформаційних, матеріальних і фінансових логістичних потоків.

Контроль логістичних потоків передбачає формування і відстеження послідовності фізичних подій, обумовлених переміщенням вантажу (тренінг), а також контроль, над здійсненням послідовності подій, які носять переважно адміністративний характер (тресінг). Дані про виконання окремих операцій зіставляються з «профілями» тренінгу і тресінгу, що відповідають даній поставці (відвантаження), для відстеження ходу виконання і прийняття відповідних рішень [4, 105].

Для того щоб оцінити якість ТЛО споживачів використаємо метод нечітких множин.

Література.

1. Крикавський Є.В. Сучасні аспекти теорії і методології логістики // Тез. Доп. IV Міжнар. Наук.-практ. конф. «Маркетинг та

логістика в системі менеджменту. – Л.: Вид-во Нац. Ун-ту «Львівська політехніка», 2002. – С. 157-159.

2. Гаджинський А.М. Логистика : Учеб. для высших и средних спец. учеб. заведений. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2000. – 375 с.

3. Окландер М.А. Логістична система підприємства : Монографія. – Одеса : Астропринт, 2004. – 312 с.

4. Менеджмент бізнес-процесів автотранспортних підприємств : монографія / О.М. Криворучко, Ю.О. Сукач. – Х. : ХНАДУ, 2012. – 244 с.

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ ТРАНСПОРТУВАННЯ ЗЕРНА ЗА РАХУНОК РОЗРОБКИ СХЕМИ ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ

Петрейко О. В., студент

Науковий керівник: Шинкаренко В. Г. д.е.н., професор

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Актуальність теми. За останні п'ять років Україна зміцнила свої позиції на міжнародному аграрному ринку та впевнено перебуває в світовій десятці виробників зерна. В Україні станом на 29 листопада 2017 року зібрано 59,9 млн. тонн зернових і зернобобових культур. Про це йдеться в повідомленні прес-служби Міністерства аграрної політики та продовольства України. Повідомляється, що урожайність при збиранні зерна з 14 млн. гектар склала 42,6 ц/га. В тому числі зібрано 21,6 млн. тонн кукурудзи при поточному показнику урожайності 53,6 ц/га. Найвища врожайність зернових зафіксована у Хмельницькій, Сумській та Вінницькій областях. Крім того, аграрії зібрали 11,9 тонн соняшнику, 3,7 млн тонн сої, 14,4 млн. тонн цукрового буряку. Також майже завершено посів озимих культур на зерно під урожай 2018 року, проведений на площі 6,9 млн. га при прогнозі 7,2 млн. га. Посів озимого ріпаку перевиконано на 12 % до прогнозу. Український експорт зернових перевищив 15,3 млн тонн. Зокрема, Україна експортувала майже 9 млн. тонн пшениці. Оскільки внутрішні потреби країни в зерні щороку становлять у межах 35 млн. т, то збільшення загального його виробництва впливає на зростання експортного потенціалу. Таким чином, забезпечення зерном суспільства з мінімальними затратами є важливою народно-господарською проблемою.