

розвитку громад : практичний poradnik для небайдужих] / кол.авт. : Л. О. Єльчева, І. М. Ібрагімова та ін. – К., 2007. – 458 с.

4. Копитько О. О. Управління проектами / О. О. Копитько // Енциклопедія державного управління :: Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. – 2011. – С. 641-642.

5. Методичний посібник для учасників Всеукраїнського конкурсу проектів та програм розвитку місцевого самоврядування у 2013 році. – К. : Державний фонд сприяння місцевому самоврядуванню в Україні, 2012. – 37 с.

6. Покотило Т. В. Проект регіонального розвитку / Т. В. Покотило // Енциклопедія державного управління : Вид-во ХарПІ НАДУ. – С. 298-299.

МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Мірошник А. А., студент

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д. е. н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

З точки зору сучасних тенденцій розвитку глобального ринку логістичних послуг Україна перебуває на етапі формування й консолідації галузі, істотно уступаючи західним країнам по комплексності послуг та їх якості. Разом з цим, в Україні спостерігається висока зацікавленість в розширенні транспортно-логістичних послуг, як з боку споживачів так і з боку логістичних операторів.

В сучасній теорії логістики питання управління логістичними послугами досліджено фрагментарно, до цього часу не розроблено методу оцінки якості логістичного сервісу як методичного базису удосконалення управління ним; недостатньо приділено уваги оцінці якості транспортно-логістичних послуг тощо.

В цей час питання щодо оцінювання якості транспортно-логістичних послуг (ТЛП) вирішені недостатньо. Здебільшого увага авторів акцентується на розробці окремих показників логістичного обслуговування (логістичного сервісу), ТЛП.

Для оцінки рівня логістичного обслуговування вибираються найбільш значущі види послуг, тобто послуги, надання яких зв'язане із значними витратами, а ненадання з істотними втратами на ринку.

Рівень обслуговування споживачів визначається ефективністю логістики, критерії якої наступні:

- термін постачання – проміжок між датами видачі і виконання замовлення.

- точність постачання – оцінка вірності постачальника узгодженим термінам. Вона є мірою надійності і довіри, які клієнт проявляє до виробника продукції;

- готовність до постачання – узгодженість і підтвердження терміну виконання замовлення постачальником відповідно до побажань клієнта;

- якість постачань – характеристика частки замовлень, виконаних відповідно до замовлення (специфікацією) клієнта;

- інформаційна готовність – готовність підприємства видати всю запрошену споживачем інформацію щодо продукції, що поставляється йому;

- гнучкість – готовність підприємства виконати зміни, що вносяться клієнтом, в раніше оформлене замовлення.

Слід зауважити, що представлені показники і методи їх розрахунку характеризують в цілому систему логістичного обслуговування, представляють загальну інформацію про відповідний рівень обслуговування; не акцентується увага на якості використаних ресурсів, окремих характеристиках процесу логістичного обслуговування тощо.

З метою врахування специфічних складових надання транспортно-логістичних послуг, їх видів пропонується наступний методичний підхід, етапи реалізації якого наведено на рисунку 1.

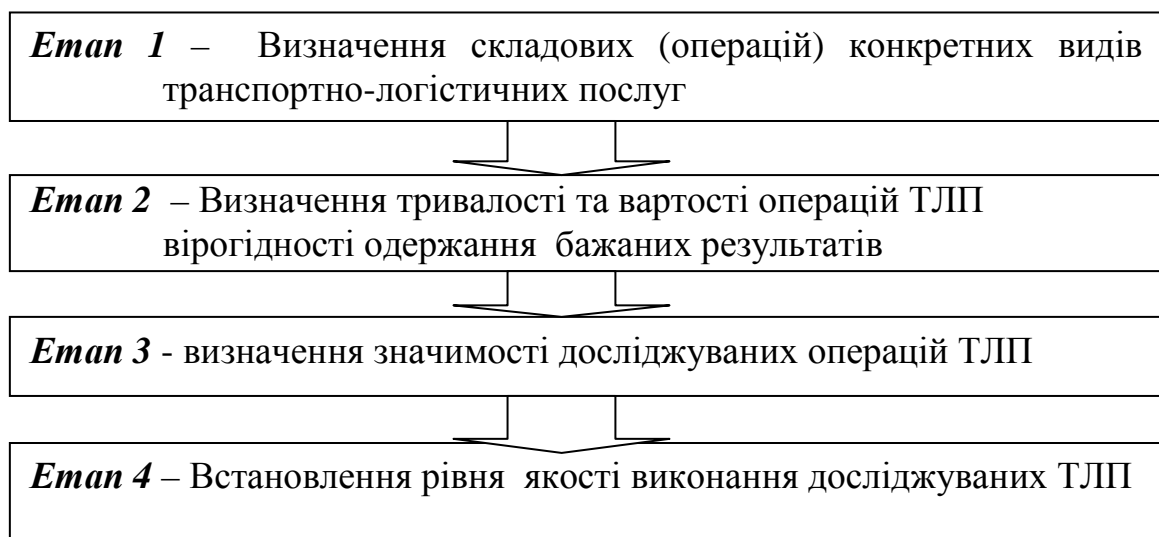


Рисунок 1 – Етапи оцінювання якості ТЛП

Секція 3. Сучасні напрямки управління логістикою и маркетингом в підприємстві 726

На першому етапі визначаємо види транспортно-логістичних послуг та їх складові операції (таблиця 1).

Таблиця 1 – Складові операції транспортно-логістичних послуг

Вид ТЛП	Умовні познач.	Операції
1	2	3
Транспортування вантажів	F1	Прийом замовлення на перевезення
	F2	Передача замовлення механіку
	F3	Підбір автомобілів для виконання замовлення
	F4	Виконання підготовчих операцій з автомобілем
	F5	Медичний огляд водія
	F6	Отримання водієм документів на перевезення
	F7	Перевірка технічного стану транспортного засобу
	F8	Під'їзд транспортного засобу під навантаження/розвантаження
	F9	Очікування автомобіля під час виконання навантажувально-розвантажувальних робіт
	F10	Робота автомобіля на лінії
	F11	Передача відповідних документів вантажоотримувачеві
	F12	Виконання заключних операцій з вантажем
	F13	Повернення автомобіля та передача диспетчерові звітних документів
Технічне обслуговування та ремонт автомобілів	F20	Підготовка необхідної документації для постановки автомобіля в ТО та Р
	F21	Попередня діагностика технічного стану автомобіля для постановки у чергу у відповідну зону технічного обслуговування
	F22	Простій автомобіля у черзі
	F23	Підготовка автомобіля до ремонтних робіт (очищення, розборка деталей)
	F24	Виконання ремонтних робіт в залежності від виду поломки
	F25	Збір та регулювання відремонтованих запасних частин автомобіля
	F26	Обкатка та експеримент
	F27	Повернення автомобіля до транспортної ділянки, оформлення відповідної документації
Складування	F30	Процес приймання запасів, товарів та обладнання на склад
	F31	Вибір місця розміщення відповідних матеріалів, що надійшли на склад
	F32	Облік надходження, витрат та наявності товарів на складі
	F33	Контроль наявності товарів на складі
	F34	Забезпечення відповідних умов зберігання (температури, вологості, вентиляції, повітрообміну тощо)
	F35	Регулярна перевірка та забезпечення якості сировини, матеріалів, що зберігаються на складі
Забезпечення матеріально-технічними ресурсами	F40	Формування замовлень на доставку необхідних ресурсів
	F41	Розробка графіків доставки сировини, матеріалів тощо
	F42	Організація роботи з постачальниками, заключення договорів
	F43	Регулярний аналіз ефективності роботи з постачальниками, виконання умов договірних обов'язків

Секція 3. Сучасні напрямки управління логістикою и маркетингом в підприємстві 727

1	2	3
	F44	Контроль якості матеріальних ресурсів, що надійшли від постачальників
Диспетчеризація перевезень	F50	Організація планування поставок
	F51	Організація розподілення замовлень за транспортними засобами
	F52	Передача замовлення до транспортного цеху
	F53	Організація маршрутизації перевезень
	F54	Процес підготовки документації водієві перед виїздом
	F55	Процес обробки документації за результатами роботи автомобілів на лінії
Фінансові операції	F60	Організація розрахунків з водіями
	F61	Організація розрахунків з постачальниками

Для оцінювання якості було визначено перелік критеріїв оцінювання функцій для розрахунку узагальненого показника якості виконання окремих операцій ТЛП (таблиця 2).

Таблиця 2 – Перелік показників для оцінювання якості виконання транспортно-логістичних послуг

Критерії оцінювання якості виконання процесів
Професіоналізм персоналу
Своєчасність виконання
Достатність ресурсів
Якість інформаційного обміну
Результативність процесу

Для оцінювання переліку функцій за критеріями пропонується наступна шкала: «5» - високий ступінь якості функції за відповідним критерієм; «4» - достатній рівень якості; «3» - задовільний; «2» - низький; «1» - дуже низький.

Результати оцінювання якості ТЛП наведено в таблиці 3.

Таблиця 3 – Результати оцінювання якості ТЛП

Види ТЛП	Вартість виконання процесів, грн/міс	Загальна тривалість виконання процесів, год/міс	Важливість, ум. од	Узагальнена оцінка якості виконання процесів, бали
Перевезення вантажів	187635,2	96,915	0,32	3,56
Технічне обслуговування та ремонт	132750,0	15,68	0,18	3,57
Складування	13787,2	70,076	0,02	3,53
Забезпечення матеріальними ресурсами	12318,6	8,136	0,16	3,59
Диспетчеризація перевезень	2848,9	2,889	0,27	2,92
Фінансові операції	1868,2	2,424	0,05	3,55

Результати розрахунків доцільно також представити у графічному вигляді (рисунок 2).

Згідно з проведеними розрахунками можна зробити висновок про те, що найбільшу частку витрат займає перевезення вантажів, що складає 53,4% від загальної суми та технічне обслуговування та ремонт автомобілів (37,8%).

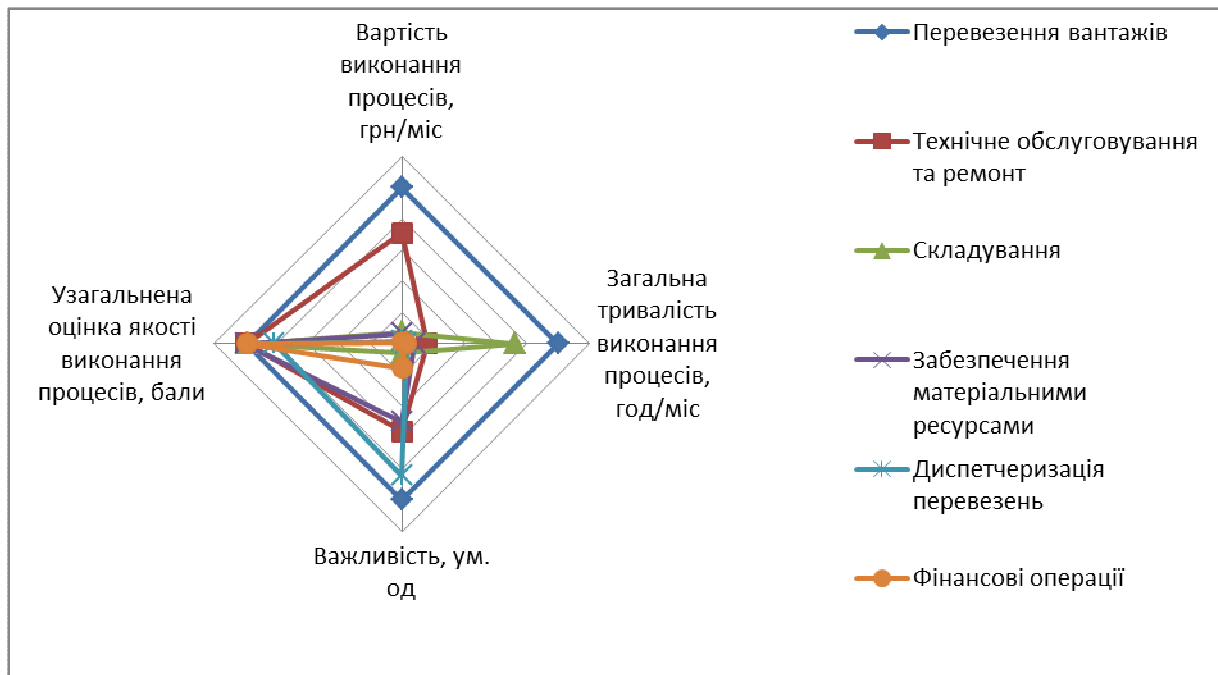


Рисунок 2 – Діаграма оцінки якості транспортно-логістичних послуг

Що стосується загальної тривалості виконання процесів, то найбільшу долю займає перевезення вантажів (49,42%), а також складування (35,73%). Що стосується оцінки якості виконання процесів, то найгірша ситуація з диспетчеризацією перевезень, оскільки вона становить лише 2,92 бали.

Література.

1. Лясников Н.В. Повышение качества транспортно-логистического обслуживания на российском рынке. *Научный Вестник МГИИТ*. 2016 . № 4 (42). С. 31–39.
2. Галабурда В.Г. Концепция управления качеством транспортного обслуживания. *Наука и техника транспорта*. 2003. № 2. С. 49–60.
3. Сергеев В.И. Управление качеством логистического сервиса. *Логистика сегодня*. 2008. № 5. С. 270–280.
4. Григорак М.Ю., Карпунь О.В. Логістичне обслуговування: навч. посібник. Київ: НАУ-друк, 2008. 160 с.
5. Гайдабрус Н.В. Оцінка якості рівня логістичного сервісу. *Інноваційна економіка*. 2013. № 6. С. 246-251.

6. Криворучко О.М., Попова Н.В. Оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*. 2018. Вип. 31. С. 91-109.

ОСНОВНІ ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ОБСЯГИ ЗАПАСІВ ПІДПРИЄМСТВ

Мирошниченко М. Є., студент

Науковий керівник: Бочарова Н. А., к. е. н., доцент

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Чітко налагоджена система управління запасами повинна забезпечувати безперервне порівняння нормативних показників з фактичними, тобто вона повинна відслідковувати відхилення між даними показниками та виявляти причину їх прояву. Можливість виявлення обсягу, часу та періодичності поповнення запасів сприяє проведенню процесу їх оптимізації на підприємстві, і як наслідок мінімізації витрат, які пов'язані з формуванням запасів на підприємстві. Розрахунок нормативів запасів (в натуральному виразі) спростить процедуру формування бюджетів закупівель і зберігання запасів, і допоможе здійснити оптимізацію витрат. Природні фактори призводять до створення значного розміру запасів підприємств [1]. Обсяги запасів підприємств залежать від багатьох факторів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Фактори, що впливають на обсяги запасів у процесі постачання

Фактори першого порядку	Фактори другого порядку	Фактори третього порядку
1. Надійність постачання	1. Ступінь зв'язків між галузями	1. Зв'язки між I, II та III сферами АПК. 2. Зв'язки з іншими галузями національної економіки
	2. Природні чинники	1. Погодно-кліматичні умови
2. Частота постачання	1. Особливості логістичної системи	1. Кваліфікації фахівців сільсько-господарського підприємства. 2. Наявність та рівень комп'ютерного та програмного забезпечення
	2. Природні чинники	1. Біологічні особливості предметів праці. 2. Погодно-кліматичні умови
3. Наявність посередницьких організацій, що згодні працювати за умов логістичних вимог	1. Взаємне місце розташування підприємств споживачів продукції та посередників	1. Наближеність постачальника сировини до підприємства споживача різна в межах підприємства
	2. Наявність посередницьких організацій	1. Близькість та надійність складських комплексів. 2. Якість зберігання