

УДК 658.7:656.2

DOI: <https://doi.org/10.18664/338.47:338.45.v0i61.127713>

**ЛОГІСТИЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ
ПОСЛУГ**

*Устенко М. О., к.е.н., доцент,
Івашкевич В.С., магістр (УкрДУЗТ)*

У статті обґрунтовано необхідність впровадження логістичних технологій на транспорті для забезпечення якості обслуговування споживачів транспортних послуг. Визначено, що ефективне використання логістичних технологій і раціональне

планування виробництва та збуту є одними з основних чинників конкурентних переваг для підприємств. Також визначено, що вирішення проблеми ефективності розподілу товарів і підвищення рівня якості обслуговування споживачів послуг транспорту в ринкових умовах тісно пов'язано з проблемою якості послуг. Якість логістичного сервісу визначається надійністю поставки, повним часом з моменту отримання замовлення до завершення поставки, можливістю вибору способу доставки, часом на здійснення замовлення, наявністю запасів, можливістю надання кредитів та знижок, тривалістю виконання вантажних операцій та простоїв в очікуванні розвантаження, інтервалами прибуття, необхідною кількістю транспортних засобів тощо.

Ключові слова: логістика, логістична система, логістичні технології, якість транспортних послуг, підприємство, транспорт

ЛОГИСТИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

**Устенко М. А., к.э.н., доцент,
Ивашкевич В.С., магистр (УкрГУЖТ)**

В статье обоснована необходимость внедрения логистических технологий на транспорте для обеспечения качества обслуживания потребителей транспортных услуг. Определено, что эффективное использование логистических технологий и рациональное планирование производства и сбыта, являются одними из основных факторов конкурентных преимуществ для предприятий. Также определено, что решение проблемы эффективности распределения товаров и повышения уровня качества обслуживания потребителей услуг транспорта в рыночных условиях тесно связаны с проблемой качества услуг. Качество логистического сервиса определяется надежностью поставки, полным временем с момента получения заказа до завершения поставки, возможностью выбора способа доставки, времени на осуществление заказа, наличием запасов, возможностью предоставления кредитов и скидок, продолжительностью выполнения грузовых операций и простоев в ожидании разгрузки, интервалами прибытия, необходимым количеством транспортных средств и тому подобное.

Ключевые слова: логистика, логистическая система, логистические технологии, качество транспортных услуг, предприятие, транспорт

LOGISTIC TECHNOLOGIES AS A FACTOR OF PROVIDING QUALITY SERVICE FOR CONSUMERS OF TRANSPORT SERVICES

**Ustenko M.O., Candidate of Economic Sciences,
Ivashkevych V.S., magister (USU of RT)**

The article substantiates necessity of introduction logistic technologies in transport for maintenance quality of service for transport services consumers. It is determined that effective use of logistic technologies and rational planning of production and sales are among

the main factors for competitive advantages at enterprises. The main functions of transport logistics at enterprises are also highlighted, and importance of integrating function in the modern conditions of development is substantiated. In the article were made locks that transport and logistics systems are a means of integrating the domestic transport complex into international transport and logistics systems by ensuring their effective interaction; satisfies the needs of consumers of transport and logistics services through the harmonization of their interests with the interests of all participants of the transport and distribution process; promotes the implementation of an effective transport policy based on the rational allocation of investment funds from the state and the private sector; creates a flexible tariff policy for various types of transport in order to increase transit freight flows through the territory of Ukraine on the basis of the formation of optimal delivery schemes. It is also determined that the solution of the problem of the efficiency of distribution of goods and improving the quality of service of consumers of transport services in market conditions is closely linked to the problem of service quality. The quality of the logistics service is determined by the reliability of the delivery, the full time from the time of receipt of the order to the completion of the delivery, the possibility of choosing a delivery method, the time at which the order is made, the availability of stocks, the possibility of granting loans and discounts, the duration of cargo operations and idle time waiting for an unloading, number of vehicles, etc.

Keywords: *logistics, logistics system, logistics technologies, quality of transport services, enterprise, transport*

Постановка проблеми. Тенденції світового економічного розвитку призводять до зростання вимог до ефективності діяльності підприємств, що пов'язані з активізацією їх асортиментної політики, скороченням життєвого циклу товарів, ускладненням прогнозування попиту, збільшенням складських та транспортних витрат. Тому все більш актуальним стає раціональне планування виробництва та збуту, що зорієнтовані на задоволення попиту з мінімальними витратами, посилення координації між взаємопов'язаними видами діяльності. Вирішення цих завдань потребує розвинутої логістики, наявності компетентного логістичного менеджменту та використання логістичних технологій. Логістичний підхід до управління бізнесом стає головною складовою його конкурентоспроможності та забезпечення якості обслуговування споживачів. Компанії, які досягли в логістиці світових стандартів, здатні отримувати конкурентні переваги за рахунок постійного

вдосконалення якості обслуговування клієнтів. Це шлях, яким ідуть всі розвинуті країни та провідні компанії світу [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання впровадження логістичних технологій розглядали багато зарубіжних і вітчизняних вчених, таких як Бауэрсокс Д. [1], Дикань В.Л. [2], Єлагін Ю.В. [3], Зборовська О.М. [4], Крикавський Є.В. [5], Миротин Л. Б. [7]. Питання якості транспортних послуг, їх розвиток та ефективність висвітлені в працях Кучерук Г. Ю. [6].

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Разом з тим аналіз публікацій свідчить, що недостатньо уваги приділялося саме обґрунтуванню необхідності впровадження логістичних технологій для підвищення якості обслуговування споживачів транспортних послуг.

Метою статті є обґрунтування необхідності впровадження логістичних технологій на транспорті для підвищення

якості обслуговування споживачів транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розглядаючи виробничі функції логістики можна виділити декілька функціональних напрямів її застосування. У відповідності з цими функціональними напрямками виділяють і види логістики, одним з яких є транспортна логістика. Транспорт – це галузь матеріального виробництва, яка здійснює перевезення людей і вантажів. У структурі суспільного виробництва транспорт відносять до сфери виробництва матеріальних послуг [4].

По призначенню виділяють дві основні групи транспорту – транспорт загального користування (охоплює залізничний, водний, автомобільний, повітряний і трубопровідний) і транспорт неагального користування (внутривиробничий, відомчий і т.п.). Значна частина логістичних операцій на шляху руху матеріального потоку від первинного джерела до кінцевого споживача здійснюється з допомогою різних транспортних засобів. Затрати на виконання цих операцій складають до 50 % від суми загальних затрат на логістику.

Тому метою логістичних технологій є зниження транспортних витрат і обумовленої транспортом шкоди для оточуючого середовища при доставці вантажів точно в строк і при максимальному задоволенні всіх вимог одержувачів вантажів. Задачами транспортної логістики є скорочення запасів матеріальних ресурсів в обігу, часу доставки товарів. Цьому сприяє узгодження роботи транспорту із споживачами транспортних послуг.

Основою вирішення задач транспортної логістики є розробка стратегії і логістичної концепції побудови транспортного обслуговування споживачів, яка базується на раціональних маршрутах перевезень і складання

графіків (розкладу) доставки продукції споживачам, тобто маршрутизації перевезень.

Однією з причин низької конкурентоспроможності товарів вироблених в Україні є великі затрати на транспортно-експедиційне забезпечення (ТЕЗ) розподілу товарів, величина яких в 2-3 рази перевищує рівень розвинутих країн. Застосування сучасного логістичного підходу до організації надання транспортних послуг споживачам сприяє усуненню вад колишньої командної системи управління й підвищенню якості доставки вантажів.

Доставка товарів представляє собою процес виконання, окрім перевезення, цілого ряду робіт, операцій і послуг, комплекс яких забезпечує ефективний розподіл товарів. Транспортно-експедиційне забезпечення розподілу товарів – це діяльність експедиторів з планування, організації і виконання доставки товарів від місця їх виробництва до місць споживання та надання додаткових послуг по підготовці партій відправлень до перевезень: оформлення необхідних супроводжуючих документів, укладання угоди перевезення з транспортними підприємствами, розрахунки за перевезення вантажу, організація вантажно-розвантажувальних робіт, збереження, надання інформаційних і фінансових послуг і т.п.

Транспортне забезпечення визначається як діяльність експедиторів, що пов'язана з процесом переміщення вантажів в просторі і в часі з наданням супроводжуючих вантажно-розвантажувальних послуг і послуг збереження. Експедиційне забезпечення є складовою частиною логістичного руху від виробника до споживача і включає виконання додаткових робіт і операцій, без яких процес перевезення не може бути розпочато в пункті відправлення, продовжено і завершено в пункті

призначення. При експедиційному забезпеченні виконуються експедиційні, комерційно-правові й інформаційно-консультативні послуги.

Сьогодні надзвичайно зросло значення термінальних технологій у макро— і мікрологістичних системах. Обґрунтована передача логістичних операцій спеціалізованим підприємствам дозволяє виконувати їх більш прогресивним у технічному та технологічному відношенні способом. Розвиток терміналів є необхідною умовою формування в країні сучасної транспортної інфраструктури[3].

Термінальні комплекси використовують для раціоналізації системи руху вантажів і товарів, підвищення ефективності функціонування транспортних систем, забезпечення високого рівня транспортно-логістичного сервісу. При створенні мережі мультимодальних перевезень найбільше значення має створення терміналів нових типів з новими функціями. У відповідності з типами ринків відмінність в мультимодальних перевезеннях проявляється в ланках водних і наземних транспортних систем. В залежності від типів перевезень визначається тип терміналу, його організаційна структура, функції та місце в транспортній мережі.

Термінальна система доставки вантажів має значну перевагу також при організації постачання підприємств комунального господарства, які постійно потребують наявності матеріалів різної номенклатури.

Завдання терміналів полягає в забезпеченні єдності транспортного процесу, вантажопереробки й тимчасового складування товарів при передачі вантажів з магістрального транспорту на транспорт підвозу-розвозу вантажів та при інших перевезеннях у змішаному сполученні. Діяльність терміналів заснована на договірних умовах. Свої

послуги вони реалізують за договірними цінами та тарифами. Послуги, котрі надають працівники терміналів, крім транспортно-складських, дуже різноманітні і не поступаються послугам, котрі надають логістичні посередницькі організації інших видів:

- узгодження часу прибуття і відправки вантажів при перевалці з одного виду транспорту на інші;
- митні, вантажні операції;
- прийняття вантажу на відповідальне збереження;
- підсортування, підкомплекткування, укрупнення і розукрупнення партій вантажу;
- переадресування вантажів, тарно-пакувальні операції;
- оформлення документів;
- різні види експедиційних і транспортних послуг;
- інформаційні послуги, в тому числі і місце знаходження вантажу [7].

Всі ці операції можуть виконуватись комплексно або частково, залежно від спеціалізації терміналів.

Логістичні технології обслуговування руху матеріальних ресурсів в основному розглядає питання планування виробництва, управління запасами, в той час як вибір постачальника (в т.ч. перевізника) залишається поза увагою. Практика свідчить, що менеджери часто недостатньо добре володіють інформацією про перевізників, про рівень тарифів на перевезення, про вартість і види послуг.

Транспортні організації повинні бути достатньо гнучкими, щоб якісно забезпечувати процес перевезення, який піддається корегуванню, гарантувати доставку вантажів в розкидані пункти, надійно обслуговувати клієнтуру. Одночасно транспорт повинен володіти здатністю перевозити невеликі партії вантажів через короткі інтервали часу у відповідності із запитами споживачів.

Основними організаційними структурами, що відповідають вищевказаним вимогам, стали регіональні транспортні організації (РТО) по збору і розподілу вантажів, які забезпечують перевезення на невеликі відстані до торгової зони. На пунктах збору РТО вантажі зберігаються 1-2 дні, а потім комплектуються і поставляються замовнику на наступну чи другу добу. Як правило, операції РТО по збору і розподілу вантажів скорочують тривалість доставки малих партій вантажу від постачальника до замовника на 25-30 % і більше в залежності від конфігурації обслуговуваної мережі. Нові послуги транспортних організацій дають клієнтурі можливість здійснювати контроль і проявити гнучкість для швидкої перебудови каналів розподілу.

До більш досконалих способів збору і розподілу вантажів відносяться змішані контейнерні залізничні перевезення, що здійснюються на великі відстані по системі "точно вчасно".

Вирішення проблеми ефективності розподілу товарів і підвищення рівня якості обслуговування споживачів послуг транспорту в ринкових умовах тісно пов'язано з проблемою якості послуг взагалі. Дослідження і аналіз проблеми якості транспортно-експедиційного обслуговування споживачів послуг транспорту показав, що в основі існуючих концепцій обслуговування лежить міркування, яке стверджує, що високий рівень якості обслуговування досягається при умові забезпечення комплексного обслуговування, тобто чим більше послуг буде надано споживачам, тим вище буде рівень якості [6].

Виявляється достатньо складною проблема оцінки якості послуг. Відповідно стандарту ISO 8402-86 якість послуг визначається як "сукупність властивостей і характеристик послуги, які надають їй здатність задовольнити

обумовлені або передбачені потреби". Отже, в умовах ринку якість визначається як той рівень споживчих властивостей і надійності послуги, який потрібен ринку (споживачам) і який виробники здатні забезпечити по прийнятній ціні.

Поняття "якість" має різне значення для різної категорії споживачів. Для розробника продукції, наприклад, — це відповідність продукції функціональному призначенню, її надійність, міцність, довговічність; для керівника підприємства — це вимога замовника й конкурентоздатність; для працівників служби технічного контролю — точна відповідність параметрів продукції кресленням і стандартам; для споживача — здатність задовольняти потреби споживача, зручність використання, прийнятна ціна тощо [6].

Якість послуг визначається як відповідність вимогам споживачів, отже, ці вимоги повинні бути ясно сформульовані й обмірювані за допомогою системи показників. Відхилення від запланованих показників буде означати, що сервіс має неналежну якість (або недостатній рівень).

До ключових параметрів якості логістичного обслуговування відносять [5]:

- час від отримання замовлення постачальником до постачання продукції споживачу (замовнику);
- гарантовану надійність постачання за будь-яких умов;
- реальну можливість доставки за першою вимогою замовника;
- наявність необхідних запасів у логістичній системі;
- стабільність матеріально-технічного забезпечення клієнтів;
- максимальна відповідність виконанню замовлень вимогам клієнтів;
- прогресуючу ступінь доступності виконання замовлень у діючий логістичній системі;

- зручність подання замовлення в логістичній системі в будь-який час;
- якнайшвидше підтвердження замовлення, прийнятого постачальником для виконання;
- об'єктивність цін на логістичні послуги;
- регулярність інформування клієнтів про рівень і структуру витрат на логістичне обслуговування;
- наявність у логістичній системі можливостей надання постійним клієнтам товарних кредитів і прихованих знижок у вигляді логістичних послуг, які надаються безкоштовно;
- високу ефективність технології вантажопереробки на складах та інших трансформаційних об'єктах логістичної системи;
- забезпечення високої якості пакування товарної продукції;
- прогресуючу можливість здійснення пакетних і контейнерних перевезень;
- можливість надання кредитів і ін.

Підвищує якість обслуговування споживачів транспортних послуг раціональна маршрутизація. Маршрутизація перевезень – це найбільш досконалий спосіб організації матеріалопотоків, вантажів з підприємств гуртової торгівлі, який здійснює суттєвий вплив на прискорення обороту автомобіля при раціональному і ефективному його використанні.

Створення маршрутів дозволить точно визначити обсяг перевезень вантажів з постачально-збутових підприємств, кількість автомобілів, що здійснюють ці перевезення, сприяє скороченню простоїв авто під навантаженням і розвантаженням, ефективному використанню рухомого складу і вивільненню із сфер обігу значних матеріальних ресурсів споживачів. Разом з тим маршрутизація перевезень дозволяє підвищити продуктивність авто при одночасному

зниженні кількості рухомого складу, що надходить на підприємство гуртової торгівлі при тому ж обсязі перевезень.

Якщо маршрути створені, визначені і дотримуються строки поставок, то виробничі запаси споживачів можуть скоротитися у 1,5 - 2 рази. Отже, розробка обґрунтованих маршрутів і проектів планів перевезень буде сприяти своєчасному і безперебійному виконанню поставок продукції споживачам і ефективній взаємодії постачально-збутових і автотранспортних організацій.

Висновок. Таким чином, впровадження логістичних технологій дозволить підвищити якість обслуговування споживачів за рахунок:

- скорочення часу від отримання замовлення постачальником до постачання продукції споживачу;
- зменшення витрат на транспортування та зберігання продукції
- гарантованої надійності постачання за будь-яких умов;
- стабільності матеріально-технічного та інформаційного забезпечення клієнтів;
- можливості доставки за першої вимоги замовника та ін.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1 Бауэрсокс Дональд Дж., Клосс Дейвид Дж. Логистика [Текст]: интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-бизнес», 2001. – 639 с.

2 Дикань В. Основи логістичної інтеграції при формуванні логістичних систем через утворення територіально-промислового кластера / В Дикань // Українські залізниці. – 2014. – Вип.9. – С. 22-29

3 Єлагин Ю.В. Сутність та роль логістичних підходів в підвищенні ефективності обслуговування пасажирів [Текст] / Ю.В. Єлагин // Вісник економіки

- транспорту і промисловості: зб. наук. пр. – Х.: УкрДАЗТ, 2013. - № 44. – С.44-46.
- 4 Зборовська О. М. Особливості проектування і розвитку логістичних систем у промисловості [Текст] / О. М. Зборовська // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму. – 2010. – №1(3). – Том 2. – С. 132-136.
- 5 Крикавський Є. В. Логістичні системи: навчальний посібник [Текст] / Є. В. Крикавський, Н. В. Чернописька. – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2009. – 246 с.
- 6 Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління розвиток та ефективність Монографія.-К.: ДЕДУТ, 2011.-208с.
- 7 Миротин Л. Б. Логистика: учебное пособие [Текст] / Л. Б. Миротин, В. И. Сергеев. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 200 с.