

Менеджмент і маркетинг

УДК 347.4/656.13.025.4](075.8)

В.Г. Алькема

*доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри управлінських технологій,
Університет економіки та права «КРОК»*

О.В. Романюк

*студент магістратури,
Університет економіки та права «КРОК»*

Оцінювання якості логістичних послуг з міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів

У статті розкрито алгоритм реалізації логістичних послуг з міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів. Визначено базові критерії оцінювання якості цих послуг. Запропоновано підхід до оцінювання якості транспортно-експедиційного обслуговування. Представлено результати анкетування клієнтів і менеджерів підприємства щодо оцінювання логістичних послуг та ранжування критеріїв їхньої оцінки.

Ключові слова: міжнародні перевезення, вантажні перевезення, негабаритні вантажі, якість логістичних послуг, критерії якості.

В.Г. Алькема

*доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой управленческих технологий,
Университет экономики и права «КРОК»*

А.В. Романюк

*студент магистратуры,
Университет экономики и права «КРОК»*

Оценивание качества логистических услуг по международным автомобильным перевозкам негабаритных грузов

В статье приведен алгоритм реализации логистических услуг по международным перевозкам негабаритных грузов. Определены ключевые критерии оценивания качества этих услуг. Предложен подход к оцениванию качества транспортно-экспедиционного обслуживания. Представлены результаты анкетирования клиентов и менеджеров предприятия на предмет оценивания качества логистических услуг и ранжирования критериев их оценки.

Ключевые слова: международные перевозки, перевозки грузов, негабаритные грузы, качество логистических услуг, критерии качества.

V.H. Alkema
*Doctor of Economics, Professor,
Head of Management Technologies Department
“KROK” University*

O.V. Romaniuk
*Master's Degree student
“KROK” University*

Assessment of logistics services quality on international trucking activities of oversized cargo

In the article the algorithm of implementation of logistics services on international trucking activities of oversized cargo was disclosed. The basic criteria for the evaluation of the quality of these services were defined. An approach to the assessment of the forwarding services quality was offered. The results of the survey of enterprises clients and managers on logistics services assessment and ranking of their assessment criteria were offered.

Keywords: international transportation, cargo, oversized cargo, logistics services quality, quality criteria.

Постановка проблеми

Головним завданням розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на середньостроковий період та до 2020 р. є визначення шляхів розв'язання проблем подальшого розвитку транспортної галузі, зростання попиту на транспортні послуги, активізації процесів інтеграції транспортно-дорожнього комплексу країни до європейської та світової транспортних систем. Для сучасного економічного стану України характерним є підвищення ролі транспорту, який забезпечує життєдіяльність населення, функціонування і розвиток економіки держави, збереження її обороноздатності, можливість досягнення зовнішньоекономічних цілей. На розвиток зовнішньоекономічної діяльності нашої країни значною мірою впливають стан її транспортного забезпечення та обсяги міжнародної торгівлі послугами транспорту. Розвиток цих економічно вигідних перевезень стримується через низьку якість транспортного обслуговування, неадекватність наявних ресурсів сучасним вимогам, нестачу сучасних вантажних автомобілів, причепів і напівпричепів, придатних для експлуатації в Західній Європі за своїми технічними та екологічними стандартами. Проблема полягає в необхідності вирішення низки питань підвищення якості логістичного обслуговування при використанні вітчизняного транспорту для здійснення експортних, імпорتنних і транзитних перевезень вантажів і зростання його конкурентоспроможності на міжнародних ринках транспортних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Управлінню якістю логістичної діяльності присвятили праці вітчизняні та зарубіжні вчені: Доналд Дж. Бауерсокс [3], Л.М. Бездольна [4], А.М. Бутов [5], Н.М. Васильців [6], А.В. Вовчак [7], С. Джеймс [8], Д. Джонсон [8], В.В. Дибська [14], Є. І. Зайцев [14], А.Г. Кальченко [9], В.В. Кривещенко [9], Дейвід Дж. Клосс [3], Є.В. Крикавський [10-12], Р.Р. Ларіна [13], Майкл Р. Ліндерс [15], Гарольд Е. Мірон [15], О. Паламарчук [17], Г.А. Плахута [18], В.І. Сергєєв [14], А.Н. Стерлігова [14]. Більшість наукових праць розглядають питання якості логістичних систем в аспекті окремих операцій процесу обслуговування а не як єдиний

комплекс операційної діяльності транспортно-експедиційного підприємства. Підвищення якості процесів обслуговування під час надання послуг міжнародних автомобільних перевезень вантажів за рахунок реалізації стратегій маркетингу відносин та їх розвитку в рамках партнерської взаємодії, а також удосконалення планування і організації сервісної діяльності в сучасній літературі розглядається недостатньо і потребує подальшого розроблення.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Головним завданням системи надання послуг з міжнародних перевезень вантажів автомобільним транспортом є підвищення якості обслуговування за рахунок більш ретельного вивчення запитів цільових ринків і подальшої оптимізації її структури, широкого застосування сучасних організаційних форм і технологій, удосконалення правових норм і підвищення ролі керівних органів системи, які повніше відповідатимуть вимогам ринку послуг. На сьогодні не вирішеними залишаються питання адекватного та об'єктивного оцінювання якості комплексу послуг при функціонуванні логістичних систем міжнародних авто-транспортних перевезень вантажів.

Формулювання цілей статті

Метою статті є дослідження процесу оцінювання якості транспортно-експедиційного обслуговування під час реалізації міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів і розроблення напрямів його удосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження

На першому етапі було досліджено процес реалізації міжнародних транспортних перевезень вітчизняними транспортно-експедиційними компаніями. У якості об'єкта дослідження обрано діяльність вітчизняного підприємства, що надає транспортно-експедиційні послуги. Основна діяльність підприємства – послуги вантажних автомобільних перевезень габаритних і негабаритних вантажів по Україні, країнах СНД і Західної Європи, а також у азіатському напрямку. Головним напрямом діяльності підприємства є перевезення аграрної техніки, обладнання та його комплектуючих для нафтової, нафто-хімічної та металургійної галузей промисловості. Процес транспортно-логістичного обслуговування вантажних перевезень з усім пакетом супутніх послуг здійснюється за алгоритмом, сформованим на підставі аналізу досвіду діяльності (рис. 1).

Після отримання заявки від клієнта здійснюється виїзд спеціаліста на об'єкт для визначення параметрів вантажу, вибір способу завантажувально-розвантажувальних робіт і засобів механізації; підбір видів транспорту, раціональних за вантажопідйомністю, вантажомісткістю і вартістю перевезення. Після цього здійснюється підготовка схем кріплення і розміщення вантажів на транспортні засоби; розрахунки осьових навантажень; дослідження і визначення оптимального маршруту перевезення; розроблення проектної документації щодо узгодження маршруту руху транспортного засобу з негабаритним вантажем.

За необхідності ведеться підготовка і вироблення спеціальних і додаткових засобів для закріплення вантажу; оформлення спеціальних дозволів на перевезення великогабаритних і негабаритних, важковагових вантажів; узгодження перевезення з департаментом ДАІ МВС України і з «Укравтодор»; організація супроводу автомобілем покриття, патрульним автомобілем ДАІ та вишок контактної-кабельної мережі; організація та інженерний контроль завантажувально-розвантажувальних робіт, послуги ремонтної бази; страхування вантажів.

Як бачимо, наведений алгоритм передбачає комплекс видів транспортно-логістичного обслуговування, яке повинно бути організоване та реалізоване відпо-

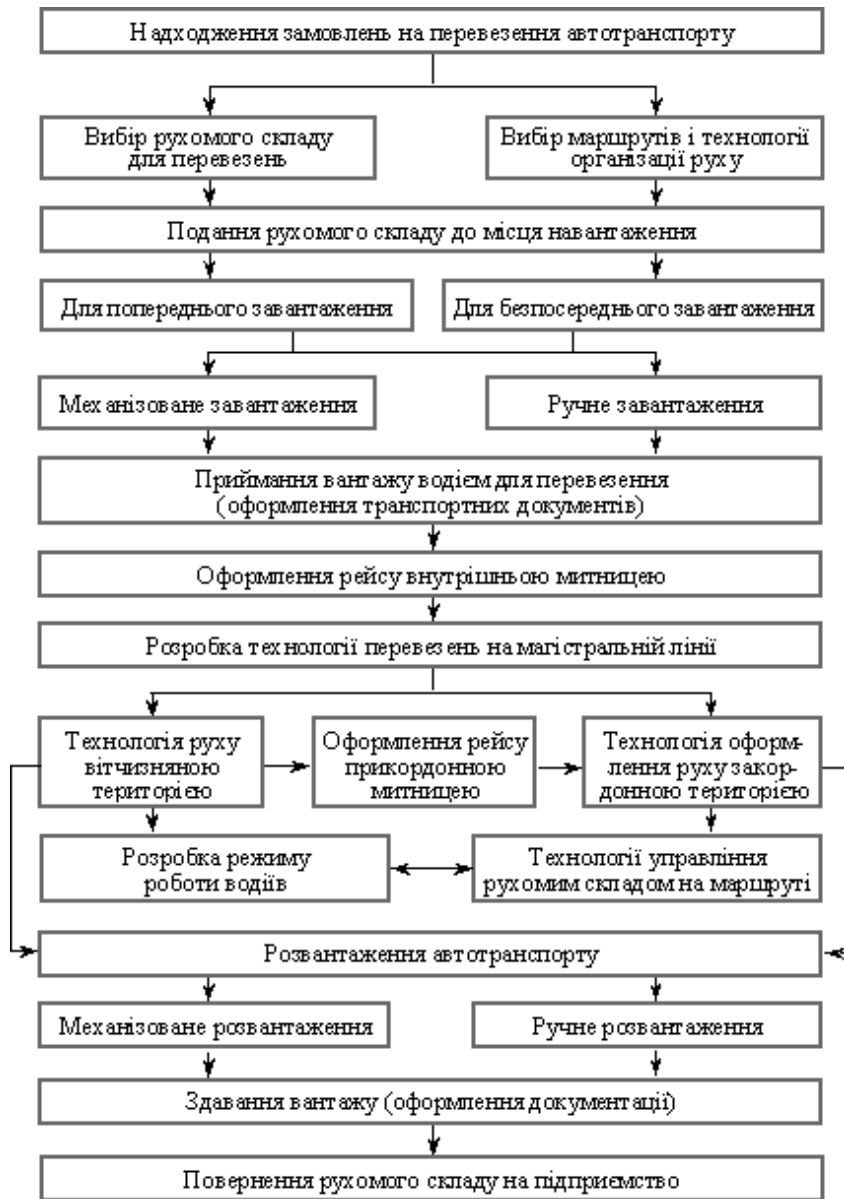


Рис. 1. Алгоритм процесу здійснення міжнародних вантажних перевезень
Джерело: складено авторами [1–5]

відно до вимог клієнтів з урахуванням наявних нормативно-правових і ресурсних обмежень. Тому другим етапом дослідження стало формування підходів до оцінки ефективності зазначеного комплексу послуг. Організація інтегрованого транспортно-логістичного обслуговування є результатом злагодженої роботи всіх підрозділів підприємства. Таким чином, організаційний аспект є також невід’ємною частиною забезпечення якісного логістичного обслуговування.

Існує безліч підходів до визначення критеріїв ефективності транспортно-логістичних послуг. Розглянемо процедуру визначення таких критеріїв на підставі GAP-моделі Зейтгамла або «моделі розходжень» [7]. Суть цієї моделі полягає у визначенні стратегій і процесів, які фірма може використати для досягнення

переваг у обслуговуванні клієнтів. Центральним елементом моделі є «споживче розходження», що ідентифікується як неспівпадіння споживчих очікувань і сприйняття послуги. За допомогою цієї моделі менеджмент компанії може визначити причини незадоволеності клієнтів якістю логістичного сервісу і вжити відповідних заходів щодо його усунення. Розглянемо можливі розходження між відповідними процесами транспортно-логістичної системи. У результаті аналізу виділяємо п'ять «розходжень»:

Gap 1 – розходження між очікуваннями якості транспортно-логістичного сервісу у споживача і сприйняттям цих очікувань логістичним менеджментом компанії;

Gap 2 – розходження між сприйняттям очікувань клієнтів логістичним менеджментом компанії та специфікаціями, що визначають якість транспортно-логістичного сервісу;

Gap 3 – розходження між стандартами специфікації якості обслуговування та фактичною «доставкою» логістичних послуг;

Gap 4 – розрив між якістю наданих послуг і зовнішньою інформацією про цю якість, зазвичай через маркетингові комунікації;

Gap 5 – розрив між сформованими очікуваннями споживачів відносно якості сервісу та фактично отриманим сервісом і відповідно його сприйняттям.

Практичне застосування цієї моделі здійснено таким чином. Для визначення розриву в якості послуг було розроблено анкету (табл. 1), проведено опитування клієнтів і менеджерів підприємства. Дослідження проведено за схемою, яка враховує розриви щодо безпосереднього рівня обслуговування, оціненого клієнтами, і сприйняття менеджментом підприємства очікувань клієнтів. У розробленій анкеті було вибрано такі критерії оцінки якості транспортно-логістичних послуг: «сучасність» – сучасні проектні рішення споруд, будівель і транспорту, інфраструктури, підйомно-транспортного і технологічного обладнання;

Таблиця 1

Анкета для визначення якості транспортно-логістичного обслуговування

№ з/п	Показники, що характеризують якість транспортно-логістичних послуг відповідно до обраної системи критеріїв	Діапазон оцінки рівня якості
1	2	3
1.1	Сучасність будівель і споруд, сучасні проектні рішення і транспортна інфраструктура	1 2 3 4 5
1.2	Наявність сучасного підйомно-транспортного і технологічного обладнання	1 2 3 4 5
1.3	Надання широкого спектра сучасних транспортно-логістичних послуг	1 2 3 4 5
2.1	Близькість розташування до клієнта	1 2 3 4 5
2.2	Можливість виходу до зручних транспортних шляхів	1 2 3 4 5
2.3	Підходящі для замовлень транспортні активи	1 2 3 4 5
2.4	Можливість надання транспортного засобу при нагальній необхідності	1 2 3 4 5
3.1	Збереження вантажу (з урахуванням природних збитків у межах норми)	1 2 3 4 5
3.2	Точне дотримання встановлених строків надання складських послуг	1 2 3 4 5
3.3	Дотримання узгодженої технології зберігання і вантажоперевезки	1 2 3 4 5

Продовження табл. 1

1	2	3
4.1	Кваліфікація персоналу відповідає вимогам клієнта	1 2 3 4 5
4.2	Наявність зручної для клієнта і захищеної від помилок схеми документообігу	1 2 3 4 5
5.1	Компетентність персоналу ремонтної зони	1 2 3 4 5
5.2	Персональна увага клієнту, бажання враховувати його індивідуальні вимоги до логістичного сервісу	1 2 3 4 5
6.1	Наявність чіткої тарифної схеми і надання послуг лише на її основі	1 2 3 4 5
6.2	Своєчасна інформація про зміни тарифної схеми і появу нових послуг	1 2 3 4 5
6.3	Своєчасна інформація про зміни в строках, тарифах або технології складських послуг	1 2 3 4 5

Джерело: власна розробка на підставі [1–3]

«доступність» – зручність роботи клієнта з логістичними менеджерами фірми; «надійність» – здатність менеджменту фірми надавати обіцяне обслуговування вчасно, акуратно, в установлені терміни; зберігати цілісними вантажі під час зберігання, транспортування і вантажопереробки; «комплексність» – наявність широкого спектра супутніх послуг, що дає змогу забезпечувати комплекс логістичну підтримку всіх параметрів і стадій вантажних перевезень; «комунікабельність» – бажання працювати з клієнтом у зручний для нього час, урахувавши його специфічні потреби; «інформативність» – надання клієнту всієї необхідної для оцінки якості послуг інформації. Розроблена анкета специфікує критерії сервісу в систему показників рівня якості транспортно-логістичних послуг. За структурою в анкеті передбачено шість пунктів, що характеризують важливість кожного критерію. У процесі опитування перевагу надавали думкам ключових клієнтів компанії.

Клієнтам і менеджерам фірми було запропоновано вказати бали, що характеризують важливість кожного з критеріїв, щоб у сумі вийшло 100 балів. Ця оцінка в подальшому використовувалася для визначення рангу кожного критерію. Оцінку клієнтами рангу критеріїв логістичного обслуговування подано в табл. 2.

Таблиця 2

Результати ранжування клієнтами підприємства критеріїв логістичного обслуговування

Критерій	Середній бал, %	Ранг критерію	Частка (%) клієнтів, що виділили критерій як найбільш важливий
1. Сучасність	15	5	17
2. Надійність	20	1	67
3. Комплексність	16	4	50
4. Доступність	17,5	2,3	33
5. Комунікабельність	17,5	2,3	17
6. Інформативність	14	6	17
Усього	100		

Джерело: дослідження авторів

Найбільш важливим критерієм для клієнтів підприємства виявився «надійність», найменш важливим – «доступність». Таким чином, підприємству

найбільшу увагу слід приділяти такому параметру, як збереження вантажу і узгодженість вантажопереробки, обслуговування відповідно до технології та, головне, – у встановлений час. Найбільш важливим для клієнтів підприємства, з точки зору логістичних менеджерів фірми, є критерій «комплексність», найменш важливим – «доступність». Такі критерії як «доступність» і «комунікабельність», з точки зору менеджерів, практично не є важливими для клієнтів (табл. 3).

Таблиця 3

**Результати ранжування менеджерами підприємства
критеріїв логістичного обслуговування**

Критерій	Середній бал, %	Ранг критерію	Частка (%) менеджерів, що виділили критерій як найбільш важливий
Сучасність	20	2,3	60
Надійність	20	2,3	80
Комплексність	22	1	80
Доступність	10	6	-
Комунікабельність	11	5	-
Інформативність	17	4	60
Усього	100		

Джерело: дослідження авторів

У свою чергу, 33% клієнтів заявили, що «доступність» для них – найбільш важливий критерій, а 17% назвали таким «комунікабельність».

У результаті дослідження питань оцінювання якості транспортно-логістичного сервісу виявлено, що думки клієнтів і менеджерів підприємства щодо важливості окремих критеріїв якості транспортно-логістичного сервісу не співпадають. Пріоритетними критеріями якості транспортно-логістичного сервісу, на думку споживачів, є комплексність послуг, їхня доступність і надійність.

Ураховуючи ці обставини, слід визначити ряд напрямів удосконалення механізму транспортно-логістичного сервісу, зокрема: по-перше, розширення комплексу послуг за рахунок запровадження системи мультимодальних перевезень; по-друге, інтеграція транспортно-експедиційного підприємства до ланцюга поставок, який містить у своєму складі систему логістичних центрів, що сприятиме нарощенню обсягу перевезень за рахунок використання переваг інфраструктури центрів логістики для взаємодії з іноземними клієнтами.

Розширення міжнародної діяльності в результаті співробітництва в європейському напрямку можуть потребувати для покращення якості сервісу транспортно-експедиційних підприємств певних змін у їхній організаційній структурі. Організаційна реструктуризація може здійснюватися в кількох напрямках: виділення окремих підрозділів відповідно до організації перевезень різних типів вантажів; виділення функціональних підрозділів, що можуть забезпечити більш ефективне та оперативне надання транспортно-логістичних послуг, наприклад, шляхом виокремлення митно-брокерського відділу або створення окремої маркетингової служби; запровадження нової інформаційної структури для більш оперативної обробки замовлень і більш ефективної організації маршрутів комбінованих перевезень; виділення підрозділу, що займається організацією супутніх послуг на прохання клієнтів тощо.

Висновки

У статті подано алгоритм надання комплексу транспортно-логістичного об-

слуговування в процесі здійснення міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів з України в країни Центральної Європи та СНД. Розкрито сутність та особливості проведеного дослідження щодо оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування цього процесу. Висвітлено групові критерії оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування міжнародних вантажних автомобільних перевезень. Сформовано анкету з оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування споживачами та менеджерами підприємства. Встановлено, що думки клієнтів і менеджерів підприємства стосовно важливості окремих критеріїв якості транспортно-логістичного сервісу не співпадають. Пріоритетними критеріями якості транспортно-логістичного сервісу, на думку споживачів, є комплексність послуг, їхня доступність і надійність. Розширення міжнародної діяльності потребуватиме для покращення якості сервісу транспортно-експедиційних підприємств певних змін у їхній організаційній структурі.

Література

1. Алькема В. Г. Міжнародні перевезення: [навч. посіб. для самост. роботи студ.] / В. Г. Алькема, Н. А. Михайленко. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2008. – 314 с.
2. Алькема В. Г. Маршрутизації доставки вантажів автомобільним транспортом / В. Г. Алькема // Вісник Національного транспортного університету : У 2-х частинах : Ч.2. – К.: НТУ, 2011. – Випуск 24. – 104 – 113 с.
3. Бауэрсокс Доналд Дж. Логистика : интегрированная цепь поставок [Текст] / Доналд Дж. Бауэрсокс, Дейвид Дж. Клосс ; пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 640 с.
4. Бездольна Л. М. Обґрунтування ознак регіональних логістичних систем та їх класифікація [Електронний ресурс] / Л.М. Бездольна // Збірник наукових праць. Луцький національний технічний університет. Випуск 5 (20). – Ч. 1. – Редкол.: відп. ред. д.е.н., професор Герасимчук З. В. – Луцьк, 2010. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/en_etel/2010_5_1/zbirnik_ETEI_08_1_43.pdf
5. Бутів А. М. Перспективи використання логістичних стратегій для забезпечення конкурентоспроможності підприємства [Текст] / А. М. Бутів // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет ; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 124-131.
6. Васильців Н. М. Передумови та тенденції розвитку глобальної логістики [Текст] / Н. М. Васильців // Вісник національного університету «Львівська політехніка», 2012. – № 669. – С. 267-274.
7. Вовчак А. В. Сучасні тенденції розвитку каналів розподілу [Текст] / А. В. Вовчак // Маркетинг в Україні, 2012. – № 2. – С. 42-43
8. Джеймс С. Современная логистика / С. Джеймс, Д. Джонсон и др. – Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2012. – 624 с.
9. Кальченко А. Г. Логістика [Текст] : навч. посібник / А. Г. Кальченко, В. В. Кривещенко. – 2-ге вид. – К.: КНЕУ, 2010. – 472 с.
10. Крикавський Є. Логістика. Для економістів [Текст] : підручник / Є. Крикавський. – Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2004. – 448 с.
11. Крикавський Є. Логістичне управління [Текст] : підручник / Є. Крикавський. – Львів : Національний університет «Львівська політехніка», 2005. – 684 с.
12. Крикавський Є. В. Логістичні концепції у формуванні факторів економічного зростання // «Регіональна економіка». – 2007. – № 1. – С. 38-41.
13. Ларіна Р. Р. Формування та забезпечення надійності регіональних логістичних систем. Монографія [Текст] / Р. Р. Ларіна – Донецьк : Норд-Прес, 2005. – 284 с.
14. Логистика [Текст] : учебник / В. В. Дыбская, Е. И. Зайцев, В. И. Сергеев, А. Н. Стерлигова; под ред. В. И. Сергеева. – М.: Эксмо, 2010. – 944 с. – (полный курс МВА).
15. Майкл Р. Линдерс Управление снабжением и запасами. Логистика / пер. с англ. / Майкл Р. Линдерс, Гарольд Е. Мирон. – СПб.: ООО «Виктория плюс», 2012. – 768 с.

16. Міжнародні транспортні перевезення : договірні та облікові аспекти [Текст] : збірник систематизованого законодавства / укл. С. М. Дробоття, С. В. Юров. — К. : Бліц-Інформ, 2013. — Вип. 6. — 192 с.

17. Паламарчук О. Створення логістичних центрів в Україні вирішить 5 найважливіших проблем країни / О. Паламарчук [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://l2b.ua/news/15857/ua-ua/>

18. Платуха Г. А. Логістичний аутсорсинг : переваги та недоліки застосування [Текст] / Г. А. Платуха // Вісник СНУ ім. В. Даля, 2012. — № 11/158. — С. 12-16.

19. Global Air Freight & Logistics [Text] / Stallard B. Mpata // Reed Business Information / — № 6. — 2013. — p. 46-48.

20. Principles and Advantages of Logistics Outsourcing [Text] / Abhijit Banerjee // Knowledge Professionals and the Indian KPO Market./ — № 2. — 2013. — p. 11-15.

УДК 231.1

И.А. Галица
*заведующий кафедрой экономики предприятий,
конкурентной политики и инновационного развития,
доктор экономических наук, профессор,
Университет экономики и права «КРОК»*

Стратегические аспекты инновационно-креативных трансформаций во внутрихозяйственном менеджменте

В статье показано, что в современном менеджменте произошел креативный переворот. Аргументировано, что он осуществляется по ряду основных направлений. Доказано, что в современных условиях необходимо использовать креативный потенциал как можно большего числа сотрудников предприятия. Описана сущность и основные принципы формирования внутрихозяйственных рынков интеллектуальных продуктов (внутрихозяйственных «рынков мозгов»).

Ключевые слова: внутрихозяйственное управление, креативный переворот в менеджменте, принцип сказанного (не сказанного) слова, внутрихозяйственные рынки интеллектуальных продуктов.

І.О. Галиця
*завідувач кафедри економіки підприємств,
конкурентної політики та інноваційного розвитку,
доктор економічних наук, професор,
Університет економіки та права «КРОК»*

Стратегічні аспекти інноваційно-креативних трансформацій у внутрішньогосподарському менеджменті

У статті показано, що в сучасному менеджменті стався креативний переворот. Аргументовано, що він здійснюється кількома основними напрямками. Доведено, що в сучасних умовах необхідно використовувати креативний потенціал якомога більшої кількості співробітників підприємства. Описані суть і основні принципи формування