

року можна згенерувати понад 1 трлн доларів США на рік та створити 100 000 нових робочих місць для усієї світової економіки на наступні п'ять років [6].

Використана література:

1. The Circularity Gap Reform 2020 [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://circulareconomy.europa.eu/platform/en/news-and-events/all-news/2019-circularity-gap-report-reveals-world-only-9-circular-and-trend-negative>
2. 2017 National Baseline Report “Sustainable Development Goals: Ukraine” [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.un.org.ua/en/publications-and-reports/un-in-ukraine-publications/4205-2017-national-baseline-report-sustainable-development-goals-ukraine>
3. Growth Within: A Circular economy vision for a competitive Europe – McKinsey Center for Business and Development & Ellen MacArthur Foundation [Електронний ресурс] // Режим доступу: https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Business%20Functions/Sustainability/Our%20Insights/Growth%20within%20A%20circular%20economy%20vision%20for%20a%20competitive%20Europe/Growth_Within.ashx
4. What is the circular economy? [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/circular-economy/what-is-the-circular-economy>
5. The new model for consumer goods [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/the-new-model-for-consumer-goods>
6. The circular economy in detail [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/explore/the-circular-economy-in-detail>

Савченко О., к.е.н, доц.
РДГУ, м. Рівне, Україна

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЯК СКЛАДОВА СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ БІЗНЕСУ

Вступ. Ринок транспортно-експедиторського обслуговування (ТЕО) передбачає сукупність ділових комунікацій між транспортно-експедиторськими підприємствами як надавачами послуг з ТЕО і вантажовласниками, які формують попит на них. Ефективність розвитку даного ринку є вагомою, оскільки він є складовою всієї транспортної системи – стратегічно важливого фактора розвитку та конкурентоспроможності національної економіки країни, а також забезпечення її національної безпеки.

Транспортна система – це цілісно-регульоване функціональне утворення, що поєднує всі види транспорту, транспортну інфраструктуру, мережу, а також кадрове забезпечення з метою задоволення потреб переміщення з боку населення, державних і недержавних (комерційних і некомерційних) інститутів [1]. Вважаємо, що задоволення потреб стосується не лише переміщення в напрямку,

кількостях, способах чи видах даного процесу, але і його якісних характеристиках. Відповідно, сьогодні актуальним є зосередження уваги вітчизняних надавачів транспортних послуг на управлінні їх якістю як ознака соціальної відповідальності бізнесу та забезпечення його ефективності.

Основна частина. Інституційну основу транспортної системи складають:

1) продуценти транспортних послуг – виробники транспортних засобів, обладнання, матеріалів, інженерсько-конструкторські компанії у т.ч. ті, що займаються розбудовою та утриманням транспортної інфраструктури;

2) надавачі транспортних послуг – безпосередні виробники послуг (перевізники, склади і термінали, транспортно-експедиторські компанії), ремонтні та інформаційні компанії, основні посередники (упакування, прийом і розвантаження, розрахунки, облік та ін.), надавачі супровідних послуг (страхові, стивідорні, тальманські, агентські, консалтингові, лізингові, банківські та ін. компанії);

3) споживачі послуг – населення, суб'єкти бізнесу (зв'язку, промисловості, туризму, ін.), некомерційні організації та державні установи;

4) регулятори взаємовідносин - органи державної влади (профільні міністерства, інститут президентства як гарант, органи законодавчої і судової влади), дорадчі недержавні структури, що мають прямі важелі впливу на державно-управлінські рішення;

5) контролери якості транспортних послуг - органи самоорганізації (профільні, об'єднання продуцентів і надавачів послуг, споживачів, профспілок (працівників транспортної галузі)), наукові організації, що займаються профільними дослідженнями, заклади освіти, що готують фахівців [138, с. 263].

Перерахована інституційна структура транспортної системи може бути дієвою та ефективною лише в тому випадку, коли їй буде властиве функціонування як злагодженої, комунікаційної та узгодженої системи, роль і місце у якій кожної з підсистем є важливою та такою, що працює на загальний результат, відповідально та якісно. Ключову роль у названій системі посідає інститут надавачів транспортних послуг, оскільки саме вони формують кінцевий результат роботи як кожного окремого суб'єкта, так і загальний усієї транспортної системи. Звісно, що їх продуктивність праці, якість послуг та економічність визначаються великою кількістю чинників їхнього як внутрішнього, так і зовнішнього середовища.

До основних факторів зовнішнього середовища слід віднести інтеграційні, економічні, фінансово-інвестиційні, інноваційно-технологічні, політико-правові, екологічні, маркетингові, соціальні та ін. Здатність їх досліджувати, ідентифікувати найпотенційніші з них, урахувувати та пристосовуватись до них спроможна лише добре адаптована організація, для якої характерний високий потенціал економічної, виробничої, матеріально-технічної, соціальної, комерційної та інформаційної підсистем.

Успішна економічна діяльність транспортно-експедиторських компаній, їх конкурентоспроможність на ринку значною мірою залежать від наявності в них високоефективного організаційно-технічного механізму управління і

забезпечення якості послуг, що відповідають вимогам споживачів. Зважаючи на зазначене, на рис. 1 нами запропоновано модель структури управління якістю послуг транспортно-експедиторського обслуговування.

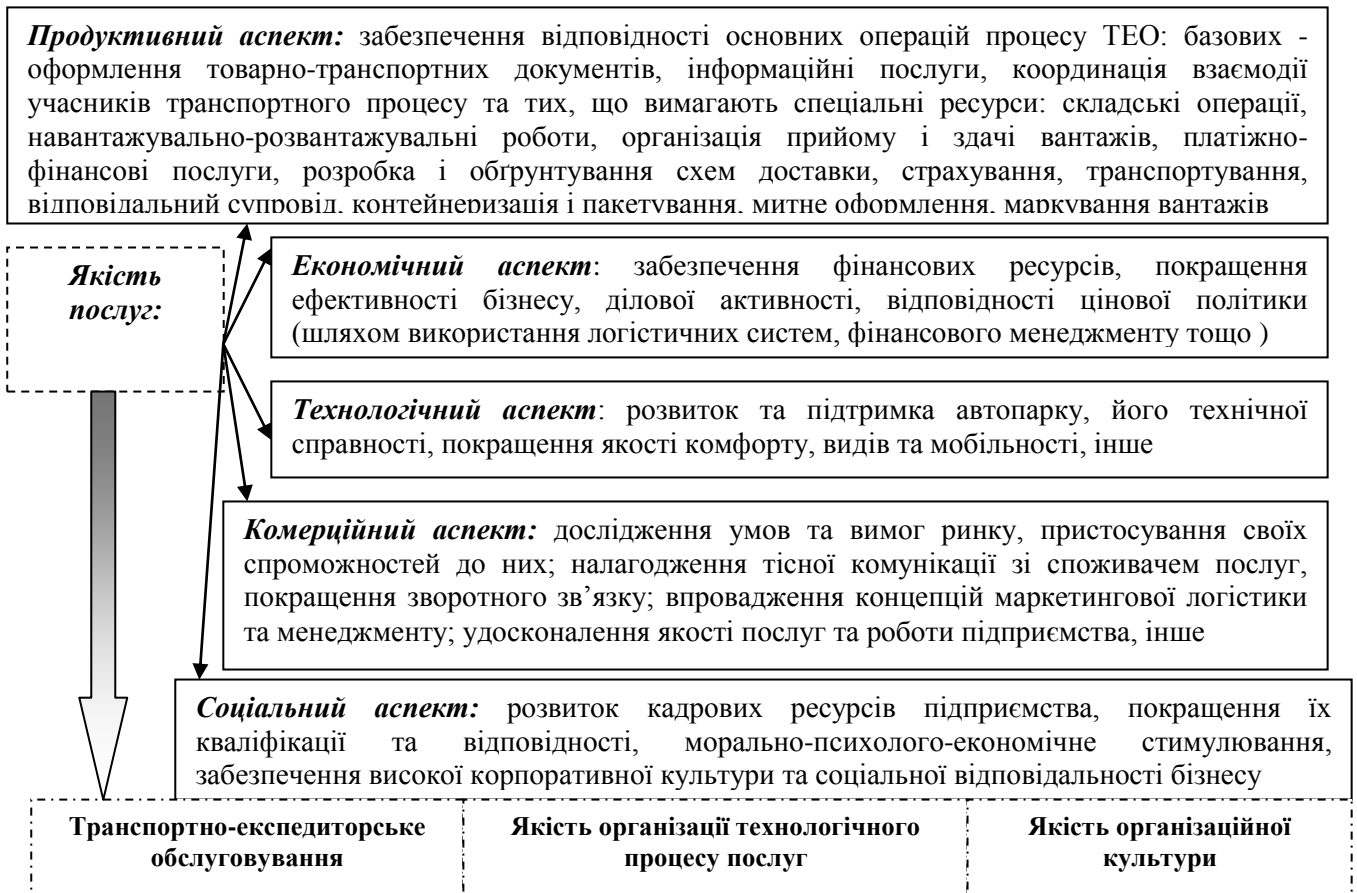


Рис. 1. Управління якістю послуг ТЕО

Ефективне управління якістю послуг ТЕО можливе шляхом використання транспортними організаціями системно-функціональної матриці, що визначає коло виконавців конкретних функцій основних трьох блоків із забезпечення якості послуг (табл. 1) [3, с. 104-106].

Висновки та пропозиції. Сьогодні ринок ТЕО відіграє важливу роль у розвитку вітчизняного бізнесу та національної економіки країни. Саме за рахунок якості послуг, що їх надають транспортні організації залежать масштаби, ефективність та імідж вітчизняних суб'єктів ринку як ділових партнерів. Забезпечення ефективного організаційно-технічного механізму управління якістю послуг ТЕО підприємства ґрунтується на якостях послуг (ТЕО: їх види, зміст, параметри тощо), організації технологічного процесу та організаційної культури.

Таблиця 1

Системно-функціональне вирішення управління якістю послуг ТЕО

Функціональне вирішення: <i>види робіт із забезпечення управління якістю послуг</i>	Апарат виконавців				
<p>Якість послуг (транспортно-експедиторське обслуговування (ТЕО):</p> <ul style="list-style-type: none"> - стійкість зв'язку з постачальниками (надійність, масштабність, компетентність); - здатність до гнучкої адаптації до мінливої ринкової ситуації (швидка реакція на потреби клієнта, своєчасність, технологічні та комерційно-правові умови обслуговування); - асортимент надаваних послуг (варіативність, масштабність, точність, орієнтація на споживача); - час виконання заявки (терміни, регулярність, надійність); - вибір оптимального рішення за запропонованої заявці (комерційна швидкість, техніко-економічний рівень, своєчасність, технологічні та комерційно-правові умови обслуговування, точність, рівень логістичного обслуговування); - спостереження за ходом виконання заявки (точність, безпека, регулярність, терміни, безперервність, технічний рівень виконання); - репутація (імідж) підприємства на ринку ТЕО (поведінка, компетентність, організаційна культура, зворотній зв'язок, комплексність ТЕО); - оформлення необхідних товаророзпорядчих і транспортних накладних (своєчасність, точність, акуратність); - використання, при наявності, власного контейнерного парку та/або автотранспортних засобів (доступність, готовність до перевезення, технічні, технологічні та комерційно-правові умови обслуговування). 					
<p>Якість організації технологічного процесу послуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - загальний обсяг клієнтської бази (надійність, компетентність, прибутковість); - кількість клієнтів, які зверталися повторно компанії (ставлення до клієнта, компетентність, організаційна культура); - кількість заявок, які надійшли (рівень інформаційного обслуговування, рівень взаємодії, зворотний зв'язок); - кількість виконаних заявок (рівень інформаційного обслуговування, рівень взаємодії, зворотний зв'язок, прибутковість); - кількість збережених вантажів, якість надання інших послуг у сфері складського і транспортного обслуговування; - невдоволення щодо виконання послуги (відношення до клієнта, кількість скарг, компетентність, рівень інформаційного обслуговування, зворотний зв'язок) 					
<p>Якість організаційної культури:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дотримання встановлених правил роботи (дисципліна, організаційна культура, поведінка, виконання функціональних обов'язків, ініціативність, самоконтроль); - система стимулювання (бонуси, премії, заохочення, просування по службі, організаційна культура); - атмосфера взаємодопомоги і підтримки на підприємстві (організаційна культура, відкритість); - ступінь довіри керівництву (компетентність, повага, толерантність, здатність врегулювати конфлікти, організаційна культура); - взаємовідносини між працівниками (повага, толерантність, сприяння змін, командна робота і співпраця); - комфортність робочих місць (зручність, освітлення, оснащення сучасним обладнанням); - ініціативність і прагнення до роботи (ділова поінформованість, люб'язність, адаптивність, оптимізм) - підвищення кваліфікації, придбання додаткової освіти (просування по службі, заохочення) 					

Використана література:

1. Овчар П.А. Економічний розвиток автотранспортної галузі України в умовах глобальних викликів: [моногр.]. К.: Національна академія управління, 2018. 360 с.
2. Лічман А.А. Транспортно-експедиторська діяльність як система послуг: обліковий аспект. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія : Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. 2016. Вип. 249. С. 261–269.
3. Майорова І. О., Нечепуренко О. С. Проблеми ефективності управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 2014. № 4 (49). С. 92-108.