

2. Сухарева Л.А., Петренко С.Н. Контроллинг – основа управления бизнесом. – К.: Эльга, Ника-Центр, 2002. – 106 с.
3. Сбалансированная система показателей: путь к операционному совершенству [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.orun.ru/upload/kandalincev.pdf>.
4. Fox Manager Functional Model программа для моделирования бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.klubok.net/reviews229.html>.
5. ARIS – некоторые аспекты использования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://citcity.ru/11223>.
6. ARIS – основы теории [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://process.siteedit.ru/page45>.
7. Intalev Navigator – Корпоративный навигатор [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.intalev-dv.ru/index.php?id=21729>.
8. BSC (Сбалансированная система показателей) и Business Studio [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businessstudio.ru/procedures/strategic/bsc_strategy_formula.

Получено 23.12.2011

УДК 658.012

Н.В.БУЛАНОК, Д.Э.ЛЫСЕНКО, канд. техн. наук

Национальный аэрокосмический университет им. Н.Е. Жуковского «ХАИ», г.Харьков

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Повышение эффективности автомобильных перевозок грузов связано с техническим совершенствованием подвижного состава автомобильного транспорта и погрузочно-разгрузочных средств, внедрением прогрессивной технологии совершенствования организации перевозки грузов. Технические усовершенствования позволяют увеличить скорость движения подвижного состава, сократить простои под погрузочно-разгрузочными операциями, увеличить объем партии перевозимого груза и т.д.

Підвищення ефективності автомобільних перевезень вантажів пов'язано з технічним удосконаленням рухомого складу автомобільного транспорту та вантажно-розвантажувальних засобів, впровадженням прогресивної технології вдосконалення організації перевезення вантажів. Технічні удосконалення дозволяють збільшити швидкість руху рухомого складу, скоротити простой під вантажно-розвантажувальними операціями, збільшити обсяг партії перевезеного вантажу і т.д.

Increase of efficiency of automobile transportations of cargoes is connected with technical improvement of a rolling stock of motor transport and cargo handling means, introduction of progressive technology by perfection of the organization of transportation of cargoes. Technical improvements allow to increase speed of movement of a rolling stock, to reduce idle times under cargo handling operations, to increase volume of party of transported cargo etc.

Ключевые слова: перевозочный процесс, технические усовершенствования, автомобильные перевозки, эффективность.

Современный бизнес требует значительной скорости совершения операций, связанных с перемещением грузов. Именно поэтому в последнее время появилось такое множество компаний, которые оказывают различные услуги, связанные с автоперевозками и доставкой гру-

зов по Украине.

При всей кажущейся простоте, автомобильные перевозки (грузо-перевозки) – это достаточно сложный процесс, требующий, во-первых, тщательного планирования, во-вторых, четкой координации всех вовлеченных в него лиц, а в-третьих, предполагает значительную ответственность компании, которая осуществляет транспортные грузоперевозки. Поэтому очевидно, что при решении вопросов, связанных с доставкой и сохранностью груза, выбор компании, которая владеет в совершенстве технологией перевозочного процесса, имеет очень важное значение для успешного развития бизнеса.

Под технологией процесса перевозки груза понимается способ реализации людьми конкретного перевозочного процесса путем расчленения его на систему последовательных взаимосвязанных этапов и операций, которые выполняются более или менее однозначно и имеют целью достижение высокой эффективности перевозок. Задача технологии – очистить процесс перевозки грузов от ненужных операций, сделать его целенаправленным. Сущность технологии перевозки грузов выявляется через два основных понятия – этап и операция. Этап – это набор операций, с помощью которых осуществляется тот или иной процесс. Операция – однородная, логически неделимая часть процесса перевозки, направленная на достижение определенной цели, выполняемая одним или несколькими исполнителями [1].

Технологию любого процесса перевозки груза характеризуют три признака: расчленение процесса перевозки, координация и этапность, однозначность действий. Назначение расчленения процесса перевозки грузов на этапы представляет собой определение границ имманентных требований к субъекту, который будет работать по данной технологии. Любая операция должна обеспечивать приближение объекта управления к поставленной цели и обеспечивать переход от одной операции в другую. Последняя операция этапа должна быть своеобразным введением к первой операции следующего этапа. Чем точнее описание процесса перевозки грузов будет соответствовать его субъективной логике, тем большая вероятность достижения наивысшего эффекта деятельности людей, занятых в нем. Разрабатываемые технологии должны учитывать требования основных экономических законов и, в первую очередь, закона повышения производительности общественного труда [4].

Актуальность темы объясняется тем, что на сегодняшний день складывается жесткая конкуренция при выборе транспортных услуг, эффективного вида транспорта для доставки внешнеторговых грузов. В связи с этим деятельность транспортных фирм, в том числе и авто-

транспортных, должна отвечать предъявляемым повышенным требованиям к качеству транспортного обслуживания внешнеэкономической деятельности предприятий. Исследования особенностей работы автотранспортных фирм на рынке международных перевозок, рассмотренные в [2], позволяют разработать и обосновать предложения по совершенствованию деятельности не только конкретной транспортной организации, но и всей системы транспортного обеспечения международного товарообмена.

В настоящее время все большее значение приобретают вопросы повышения уровня транспортного обслуживания клиентов, которые в рыночных условиях хозяйствования тесно связаны с проблемой сервиса и качества предоставляемых услуг.

Если ранее «продукцией» автомобильного транспорта считалась только перевозка, измеряемая такими валовыми показателями, как объемы перевозок, грузооборот и т.д., то теперь на первое место становится «услуга», которая как и любой товар, имеет свое качество.

Под качеством понимают совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов. Если компания обязуется доставить груз по назначению и в оговоренные контрактом сроки в условиях сохранности, то в будущем клиент ожидает, что перевозчик сократит время простоя, снизит плату за хранение, расширит сеть доставки и т.д., т.е. повысит качество предоставляемых услуг.

Ошибочным является суждение о том, что предоставление качественных услуг весьма дорогое удовольствие. Наоборот, невыполнение условий принятого соглашения влечет за собой дополнительные расходы материальных и трудовых ресурсов, направленных на устранение ошибок. Так, систематические срывы графика перевозок приводят, в конечном счете, к потере клиентов, репутации и места на рынке транспортных услуг.

По данным различных исследований среди основных показателей качества обслуживания выделяют:

- время от получения заказа на перевозку до доставки;
- надежность и возможность доставки по требованию;
- наличие запасов, стабильность снабжения;
- полноту и степень доступности выполнения заказа;
- удобства размещения и подтверждения заказа;
- объективность тарифов и регулярность информации о затратах на обслуживание;

- возможность предоставления кредитов;
- эффективность переработки грузов на складах;
- качество упаковки, а также возможность выполнения пакетных и контейнерных перевозок;
- удобство анализа, стабильность получения информации, высокий уровень выполнения принятых гарантий;
- наличие контактов в процессе обслуживания.

В целом качество обслуживания потребительских услуг характеризуется, прежде всего, продолжительностью цикла обслуживания, который измеряется временем от получения заказа до его выполнения (рис.1) [5].

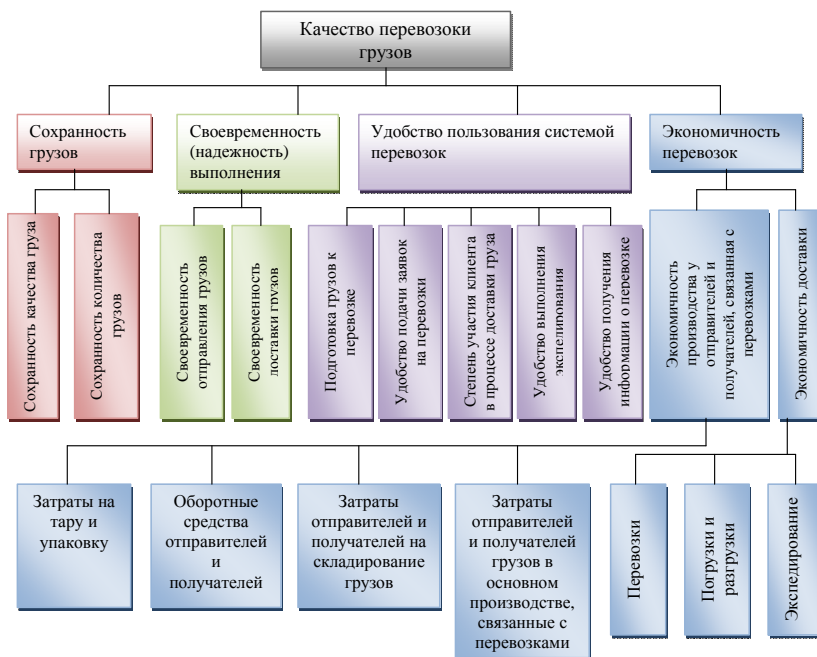


Рис.1 – Критерии оценки качества перевозки грузов

Для каждой компании на конкретном этапе ее развития существуют оптимальные сроки реагирования на поступивший заказ, зависящие от масштаба допустимых издержек на выполнение, организационных особенностей работы предприятия и ряда других факторов.

Количество подвижного состава. Некоторые компании пытаются повысить эффективность за счет увеличения количества используемого транспорта. Но даже в этом случае если не оптимизировать применение транспортных средств, издержки могут резко возрасти, что сведет на нет положительный эффект от повышения уровня сервиса, и только современные логистические подходы позволяют найти правильное решение этой сложной двухкритериальной задачи.

Количество заявок и объем. Количество заявок в день и средний размер заказа – ключевые параметры для определения длительности цикла «заказ-поставка». Очевидно, что чем объемней заказы и чем больше заявок приходит в единицу времени, тем короче оптимальный цикл, поскольку уменьшается количество точек в маршруте. При этом уменьшаются и удельные расходы на доставку благодаря эффективному использованию ресурсов автотранспорта.

Состав клиентов. Корпоративные заказчики гораздо более предсказуемы, чем частные, а риск срыва доставки в офис гораздо ниже, чем в квартиру. Однако преимуществом обслуживания частных лиц является обычно более гибкий график (расширенные границы самой ранней и самой поздней доставки). Кроме того, с частным заказчиком легче договориться о переносе заказа на другое время в случае возникновения каких-либо проблем [6].

Взаимодействие подразделений. Совокупность описанных выше параметров определяет количество этапов обработки заказа и принципиальную схему организации работы склада. Продолжительность цикла «заказ-поставка» напрямую зависит от скорости работы всех функциональных подразделений компании и степени согласованности их действий. Список возможных участников процесса и стандартная последовательность их действий выглядят следующим образом:

- маркетинговый и финансовый отделы прогнозируют объемы спроса, совместно с отделом логистики определяют оптимальный график и ритмичность поступления заказов, проводят акции, стимулирующие потребителей придерживаться выбранного графика;
- подразделения сбыта обрабатывают полученную заявку, проверяя правильность ее заполнения, кредитоспособность клиента и наличие на складах необходимого количества требуемого товара; если заказ принят, об этом сообщается клиенту, а сам он регистрируется в информационной системе (начало цикла выполнения);
- бухгалтерский отдел регистрирует заключенную сделку;
- склад выполняет подбор товара и комплектацию заказа, фикс-

сирует соответствующее уменьшение остатков, занимается маркировкой и упаковкой;

- служба экспедиции формирует партии, оформляет сопроводительные документы и осуществляет погрузку в транспортное средство;
- экспедитор организует процесс доставки и производит окончательное оформление сопроводительных документов, которые вместе с заполненным маршрутным листом на следующий день сдаются в диспетчерскую.

Расчет оптимального цикла. Расчет оптимальной для компании длительности цикла «заказ-поставка» производится в такой последовательности:

- список выполняемых операций с учетом базовых условий и параметров предоставляемых услуг выражается в стоимостном виде для каждого из реально возможных вариантов цикла «заказ-поставка»;
- составляется прогноз роста объемов продаж при увеличении скорости обслуживания клиентов;
- оптимальный уровень находится графически, путем построения суммарной кривой, отражающей изменение затрат и доходов в зависимости от роста уровня сервиса.

В общем случае сокращение длительности цикла «заказ-поставка» сопровождается, с одной стороны, увеличением расходов, связанных с повышением оперативности выполнения, а с другой – ростом доходов за счет увеличения объемов продаж.

Оптимальное значение продолжительности цикла, при котором эффективность деятельности фирмы будет наивысшей, определятся координатами точки максимума кривой итоговой эффективности бизнеса топт.

В приведенном на рис.2 примере полученный результат говорит о том, что оптимальная продолжительность цикла – 11 часов, т.е. заказ, поступивший от клиента, например, в 8:00, следует доставить ему до 19 часов этого же дня. При необходимости сокращения оптимальной продолжительности цикла можно добиться путем сдвига кривой затрат влево, т.е. сокращения издержек на выполнение клиентского заказа.

Как уже отмечалось, наиболее значительную роль в уменьшении таких издержек играет совершенствование технологии управления транспортом [3].

Комплекс мер по повышению эффективности транспортного обслуживания зависит, прежде всего, от сложности поставленной задачи и может включать как принятие организационных мер, уменьшающих

влияние человеческого фактора на всех этапах обработки заказа, так и практически полную автоматизацию операций планирования маршрутов, контроля и управления транспортными средствами диспетчерской службой.

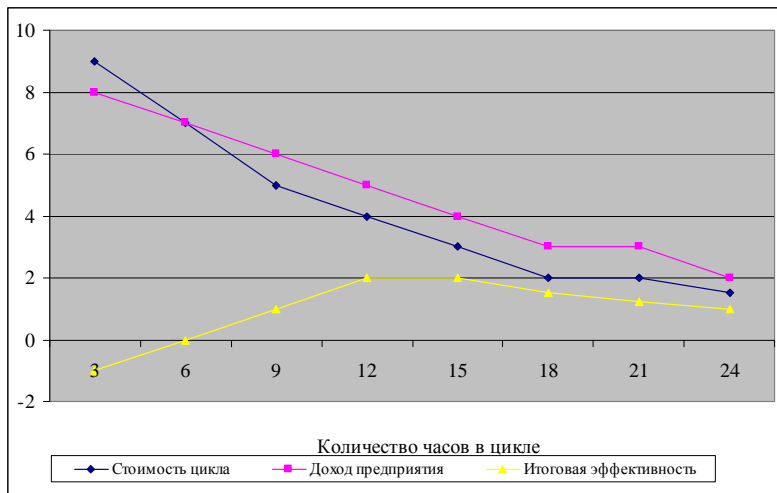


Рис. 2 – Расчет оптимальной продолжительности цикла

Практика свидетельствует о том, что в 80% случаев проблемы качества транспортного обслуживания связаны с потерей управления компанией.

Современный подход к транспорту как составной части крупной системы подразумевает рассмотрение всего процесса перевозок от начальной до конечной точки (от грузоотправителя до грузополучателя), включая процессы грузопереработки, упаковки и распаковки, хранения и информационного обеспечения доставки груза. Сложность данного процесса привела к созданию специальных логистических центров. Эти центры осуществляют анализ данных и разрабатывают предложения по улучшению грузопотоков, распределению перевозок по всем видам транспорта, комплектации отправок, порядку заключения договоров. В логистических цепях при доставке грузов возникают технологические процессы, которые имеют свои особенности, зависящие от характеристики груза.

Таким образом, работа транспорта должна основываться на запросах потребителя. Клиента привлекают минимальные сроки доставки, 100%-ная сохранность груза при перевозке, удобства по приему и

сдаче грузов, возможность получения достоверной информации о тарифах, условиях перевозки и местонахождении груза. Только при этих условиях клиент готов нести соответствующие затраты.

Для улучшения транспортного обслуживания информация о качестве транспортных услуг, полученная на основании накопленного опыта и пожеланий клиентов, должна тщательно изучаться и анализироваться.

1. Беспалов Р. Транспортная логистика: новейшие технологии построения эффективной системы доставки / Р. Беспалов. – К.: Вершина, 2008. – 384 с.
2. Лукинский В.С. Модели и методы теории логистики. – 2-е изд. / В.С. Лукинский. – К.: Питер, 2008. – 106 с.
3. Повышения качества транспортных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/logistics/section_73/article_3509.
4. Основные принципы технологии перевозочного процесса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://know.su/link_9791.html.
5. БИЗНЕС-БИБЛИОТЕКА > Логистика > Транспортная логистика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bizeducation.ru/library/log/trans/bespalov.htm>.
6. Transmap – поиск логистических компаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.transmap.ru/articles/view/390/page1>.

Получено 23.01.2012

УДК 332.142.4 : 005

Н.О.КОНДРАТЕНКО, д-р экон. наук, О.О.ЛОБАШОВ, канд. техн. наук
Харківська національна академія міського господарства

ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ТА МЕТОДИ ОЦІНКИ РИЗИКІВ У ЛОГІСТИЧНИХ СИСТЕМАХ

Розглянуто процес управління логістичними ризиками. Наведено рекомендації по управлінню ризиками, які б дали змогу зменшити виробничо-логістичні ризики підприємства та методичний інструментарій їх визначення.

Рассмотрен процесс управления логистическими рисками. Приведены рекомендации по управлению рисками, которые бы дали возможность уменьшить производственно-логистические риски предприятия и методический инструментарий их определения.

The process of logistics risks. The recommendations on risk management, which would have made it possible to reduce production and logistics risks of the enterprise and methodological tools to determine them.

Ключові слова: логістична система, ризики, управління, методи, інструментарій, підприємство.

Сьогоднішні реалії та особливості української економіки вимагають специфічного підходу до застосування логістики на різних стадіях реформування господарської діяльності підприємства. Виникає необхідність перегляду всієї системи управління підприємством для забезпечення її переорієнтації на максимально ефективне задоволення по-