

ВСТУП

Логістика та перевезення - це дві дуже важливі частини транспортних та розподільчих послуг, і вони різні. Транспорт - це рух товарів, а логістика - це управління внутрішнім і зовнішнім транспортуванням товарів від виробника до кінцевого споживача. Ці терміни часто використовуються як взаємозамінні, але вони є двома надзвичайно різними частинами ланцюга поставок. Логістика та транспортування займаються перевезенням товарів та послуг з одного місця в інше. Хоча логістика та транспорт використовуються як взаємозамінність, відмінності полягають лише у логістичних угодах, пов'язаних із інтеграцією зберігання, транспортування, каталогізації, обробки та пакування товарів. Транспорт займається функцією переміщення товарів з одного місця в інше.

Логістика - це отримання, виробництво та розповсюдження матеріалів та виробів у належних якостях та для кінцевого споживача. Логістика включає науку планування управління та впровадження процедур для найбільш ефективного та ефективного зберігання та транспортування товарів та послуг. Послуги та інша інформація від джерела до споживача надсилається через логістичні канали для задоволення та задоволення потреб клієнтів.

Логістика додала переваги та функції, які відрізняються від транспортних послуг. Менеджери з логістики повинні приймати рішення на основі упаковки, контейнеризації, документації та страхування, зберігання, імпорту та експорту, правил та збитків від вантажних перевезень. Вони також займаються роботою та співпрацею, претензіями, управлінням постачальниками та партнерами та зменшенням ризиків.

Важливі поради щодо ефективного управління логістикою включають:

Правильне планування - це перший крок до виконання завдання. Планування передбачає отримання продукції, приміщення для зберігання товару перед доставкою та транспортування продукції до кінцевих споживачів.

Автомат відіграє важливу роль у підвищенні ефективності транспортної компанії. Автоматизація відіграє важливу роль в оптимізації.

Ціннісні стосунки або команда - це важливий аспект транспортної організації. Команда відповідає за ріст. З боку постачальника або керівника складу логістика означає навчання працівників та наявність менеджера з логістики з навичками міжособистісного спілкування. Логістика вимагає екстреного плану резервного копіювання та надійної людини, яка може вирішити проблеми та проблеми.

Управління складами є частиною ефективного управління логістикою. Складські операції залежать від типу товарів, з якими ви обробляєте, а також від менеджера з логістики.

Хороша оптимізація логістичної мережі повинна включати аналіз, зворотний зв'язок та вимірювання. Коли менеджер логістики застосовує нові стратегії в системі, вам потрібно проаналізувати результати. Аналіз важливий, оскільки він регулює успіх або невдачу галузі.

Адаптуйте новітні технології та інноваційні підходи до послуг транспортування та розподілу. Ефективне управління логістикою постійно розвивається з метою підвищення ефективності операцій, забезпечення задоволеності споживачів та підвищення продуктивності.

1. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ ЛОГІСТИКИ КОМПАНІЇ З НАДАННЯ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

1.1 Аналіз бізнес-процесів відділу логістики з надання послуг пасажирських перевезень.

В тому разі, коли фірма прийняла рішення йти по шляху створення власної транспортної логістичної системи, а не використання перевізників зі сторони, вона може зіткнутися з проблемами, які можна розділити на блоки.

Отже, постараємося розглянути кожен з них.

1. Зношеність рухомого складу. Давно відомо, що у автомобілів є певний термін служби, після настання якого їх використання стає неможливим. Головне ж завдання логістики полягає в тому, щоб виявити цей оптимальний вік, який розраховується шляхом співвіднесення витрат на обслуговування рухомого складу з його залишковою вартістю і продуктивністю. Для визначення залишкової вартості транспорту підприємству слід вибрати відповідний метод амортизації. Для автотранспорту, наприклад, рекомендується розділяти нарахування амортизації на дві групи в залежності від країни його виробництва. Так, для вітчизняних автомобілів треба проводити розрахунок виходячи з 5-6-річного терміну служби, а для іноземних - вдвічі більшого.

2. Погана інформаційна підтримка процесу транспортування. Здавалося б, комп'ютеризація та інформатизація вже встигли проникнути в усі сфери нашого життя, проте це не зовсім так. І в наш час не завжди можливо підтримувати зв'язок з водієм, наприклад, в тих випадках, коли він знаходиться за межами країни або на прикордонному переході. Також у компаній практично відсутня можливість стежити за переміщенням вантажу в режимі реального часу (за винятком морських і авіаперевезень). Немає і способу дізнатися про стан рухомого складу.

3. Складнощі побудови маршрутів перевезення. Ще за радянських часів транспортні підприємства користувалися досить ефективними методиками побудови різних маршрутів руху: збірних, маятникових, развозочних. З переходом нові, ринкові, відносини застосування вищезазначених методів практично припинилося через що утворився хаос у сфері переміщення вантажів. Зараз компанії вкладають значні кошти в закупівлю програмного забезпечення для визначення маршрутів перевезення, але ж можна згадати старі напрацювання і вирішити цю проблему досить просто, за допомогою підручних засобів.

4. Недовантаження автобусів пасажирами. Невміння або небажання працювати зі збірними вантажами призводить до того, що рухомий склад йде в рейс з недовантаження, а це зовсім не вигідно підприємству, і вже тим більше не відповідає вимогам транспортної логістики. З матеріальними цінностями одного відправника, звичайно ж, працювати простіше, однак, як відомо, розрахунок тарифу залежить від пройденого кілометражу, а не від повноти завантаження, тому для підвищення рентабельності перевезення компаніям слід звернути увагу і на цей фактор. До речі, і відправник у такому разі зможе несуттєво заощадити.

5. Необхідність страхування автомобілів. Зараз все більшої популярності набуває страхування транспортного засобу на час перевезення, адже вся повнота відповідальності за нього лягає на плечі транспортної компанії. Однак, звичайно ж, більш прийнятним варіантом було б страхування рухомого складу разом з переміщуваними матеріальними засобами, так підприємство могло б убезпечити і себе від усіляких ризиків.

6. Складнощі в організації спільної роботи транспортних засобів. У нашій країні все більшої популярності набувають автомобільні перевезення. Це тим більше дивно, якщо взяти до уваги величезні розміри держави. На наш

погляд, даний факт можна пов'язувати лише з легкістю організації переміщення вантажів цим видом транспорту, адже залізничні та морські перевезення, хоч і є більш дешевими, не можуть забезпечити доставку матеріальних цінностей «від дверей до дверей». Та й сам процес стиковки декількох транспортних засобів - досить трудомістке заняття: необхідно не тільки грамотно продумати маршрут руху, а й правильно розрахувати час на перевезення і перевантаження товару з одного виду транспорту на інший.

7. Недолік програмних продуктів для сфери логістики. В даний час на ринку з'являється все більше програмних продуктів для сфери обліку витрат компаній. Іноді навіть складається враження, що вони ростуть в геометричній прогресії. Однак підприємства транспортної логістики до сих пір не забезпечені програмами, створеними спеціально для них, адже на ринку в основному існують продукти для складського обліку. Навіть розкручену 1С необхідно підлаштовувати для вирішення логістичних проблем, і навіть такий варіант не буде гарантувати максимальну наочність витрат і коректність їх відображення в управлінському обліку з розбивкою, наприклад, по рейсам. На ринку представлені і іноземні програми, наприклад, той же Shipnet. Але він також не враховує національні особливості, а тому може застосовуватися лише в обмежених сферах обліку.

У сучасних умовах ведення бізнесу без якісного результату роботи або послуг ніяка діяльність не має сенсу. Отже, сама послідовність робіт (послуг) повинна бути обгрунтована і взаємопов'язана на вході з відповідними ресурсами, а на виході повинна мати результат. Дослідження показують, що в пасажирських перевезеннях в традиційних видах транспортної діяльності таке поняття, як «бізнес-процес», практично не існувало через добре відомих ресурсів і результатів централізованого планування.

Пасажирські транспортні компанії створюють умови для конкурентного середовища, і для досягнення конкретних результатів необхідно налагодити бізнес-процеси. Таким чином, сьогодні, в умовах трансформації, важливо визначити особливості бізнес-процесів пасажирських транспортних компаній і важелі впливу на них.

Бізнес-процес - це регулярна послідовність взаємопов'язаних і повторюваних дій, які використовують ресурси середовища, створюють цінність для користувача і приносять результати користувачеві.

Бізнес-процес - це набір різних дій, в яких один або кілька типів ресурсів використовуються на вході, і в результаті цієї дії на виході створюється продукт, цінний для користувача.

Бізнес-процес - це набір внутрішніх кроків, які починаються з одного або декількох входів і закінчуються створенням продуктів, які потрібні клієнту і які задовольняють його з точки зору вартості, довговічності, обслуговування та якості.

Структуру бізнес-процесу зображено на рис. 1.

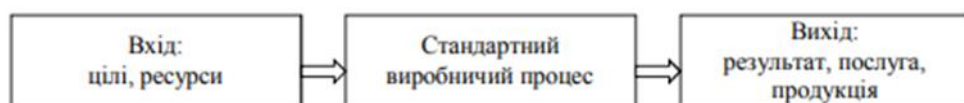


Рис. 1. Структура бізнес-процесу.

Основними завданнями бізнес-процесу з пасажирських перевезень є:

- підвищити конкурентоспроможність на ринку пасажирських перевезень;
- розширити діяльність в нерегульованих сегментах, а також ефективно надавати послуги в сегменті монополій;
- встановити довгострокові відносини з ключовими партнерами на транспортному ринку;

- розвиток логістичних потужностей для задоволення потреб клієнтів в різноманітних послугах, зокрема, в глобальних транспортних ланцюгах;
- розробка нових продуктів і послуг в сфері пасажирських перевезень;
- забезпечити стійке зростання грошових потоків, необхідних для розвитку транспортно-логістичної діяльності та інфраструктури.

Для реалізації цих завдань напрямок розвитку пасажирських перевезень повинен бути орієнтований на:

1. Формування на інших етапах реформ потужного контуру виробничо-технологічної вертикалі, до якої увійдуть відповідні галузі, залежні підприємства, з концентрацією в своїй компетенції функцій пасажирської, торгової та логістичної роботи на центральному рівні. і регіональні. рівні.

2. Якісне та конкурентоспроможне задоволення попиту на пасажирські перевезення, поглиблення клієнтоорієнтованості.

3. Формування пропозиції про надання нових транспортних продуктів, які фіксуються в розкладі й плані польоту як основні зведені документи:

- своєчасна організація руху;
- своєчасна доставка пасажирів;
- організація перевезень у міжнародному сполученні за участю декількох видів транспорту;

4. Підвищення конкурентоспроможності в транспортно-логістичному секторі, зокрема:

- налагодження комплексного обслуговування клієнтів за принципом «одного вікна»;

- цільова робота з клієнтами. Створення інституту облікових менеджерів для організації роботи за принципом «єдиного вікна». Вплив на розширення можливостей, визначення потреб замовника і надання йому пропозицій по різним стартовим схемами, в тому числі за рахунок співпраці з іншими учасниками транспортного ринку;

— перехід від пропозиції «традиційних транспортних послуг» до «задоволення» логістичних потреб клієнтів при одночасному зниженні витрат і підвищенні прибутковості бізнесу»;

— розробка і систематичне оновлення каталогу послуг, що надаються і їх якісних характеристик з урахуванням вимог клієнтів;

5. Першочергове оновлення за участю приватних інвестицій старих мікроавтобусів на моделі нового покоління, що може значно підвищити ефективність перевезень.

1.2 Аналіз програмних, технічних засобів та організаційних рішень для оптимізації логістичних процесів при пасажирських перевезеннях

Логістичний продукт характеризується складною внутрішньою структурою, в якій виділяються три рівні. Перший із них стосується фізичних властивостей товару, з точки зору потреб ринку.

Другий рівень - це товар як вантаж, який характеризується певними формою, вагою, упаковкою, маркуванням.

Третій рівень – це логістичний продукт як комплекс логістичних послуг, що задовольняє вимоги споживачів (переміщення і складування вантажу поряд з іншими додатковими функціями, такими як страхування, кредитування поставок, ремонт, гарантійне обслуговування). Отже,

товар, який є предметом цільового переміщення, називають вантажем. Вантаж, який є предметом логістичного обслуговування, називають логістичним продуктом, що є результатом логістичного процесу, характеризується певними ознаками та має конкретну вартість для споживача.

Відношення результату функціонування логістичної системи - логістичного продукту до логістичних витрат визначає продуктивність логістичної системи.

Побудова та впровадження ефективної логістичної системи підприємства передбачає наступну послідовність дій:

- формулювання мети створення логістичної системи;
- визначення елементів і структури системи;
- функціонування системи та її взаємодія з зовнішнім середовищем;
- оцінка результатів функціонування системи та їх порівняння з поставленою метою.

Метою будь-якої логістичної системи є забезпечення наявності необхідного товару в необхідній кількості та заданої якості в потрібному місці й у потрібний час для потрібного споживача із необхідними витратами. В сфері економічної діяльності суспільства логістичні системи функціонують на різних рівнях як організаційні механізми управління матеріальними та іншими потоками. В якості ланок (елементів) логістичної системи можуть розглядатись як підприємства-суб'єкти логістичної діяльності, так і підрозділи підприємств. Тому для сфери господарської діяльності пропонуємо таке визначення: логістична система - це відносно стійка сукупність ланок (підрозділів компанії, постачальників, споживачів і логістичних посередників), взаємопов'язаних логістичними потоками та об'єднаних єдиним управлінням логістичним процесом для реалізації спільної стратегії організації бізнесу.

Сукупність ланок (елементів) логістичної системи, між якими встановлені певні функціональні зв'язки, має назву логістичної мережі. Тоді, використовуючи вищевказаний термін, логістичну систему на рівні окремого суб'єкта господарювання (підприємства) можна визначити як сукупність логістичної мережі та системи адміністрування (менеджменту), що формується підприємством для реалізації логістичної стратегії.

Для більш детального вивчення логістичної системи потрібно розглянути її структуру, яку можна представити як сукупність певних елементів та зв'язків, що забезпечують цілісність логістичної системи і її взаємозв'язок із зовнішнім середовищем.

Логістична підсистема являє собою сукупність елементів і ланок логістичної системи, що виокремлена відповідно до організаційної структури,

яка дозволяє вирішувати задачі логістичного адміністрування системи в цілому чи управління комплексом логістичних функцій в окремій сфері підприємства.

Ланка логістичної системи - це економічний або функціональний об'єкт, що прагне досягти своєї мети діяльності, пов'язаної з певною логістичною функцією, за виконання відповідних логістичних операцій. Ланки логістичної системи підприємства поділяють на внутрішні (його підрозділи) та зовнішні (підприємства-постачальники, торгові посередники, транспортні підприємства, банки, страхові компанії .

Найменшою, неподільною у межах відповідної задачі адміністрування логістичної системи, частиною ланки логістичної підсистеми є елемент логістичної системи.

Ознайомлення з елементами логістичних систем дозволяє нам адаптувати їх до промислових підприємств. Так промислове підприємство - це мікрологістична система. Розглянемо на прикладі господарської діяльності у сфері постачання основні елементи мікрологістичної системи:

- - сфера постачання (відділ постачання, склад сировини та матеріалів, внутрішньовиробниче транспортне господарство тощо) - це логістична підсистема;
- - відокремлено розгляд цехів, відділу постачання, складу сировини і матеріалів, внутрішньовиробничого транспортного господарства тощо – це ланки логістичної системи;
- - ділянка комплектування на складі - це елемент логістичної системи.

Сукупність цих елементів утворює логістичну ланцюг. Суб'єкти господарювання та підрозділи підприємств, через які послідовно проходить логістичний потік, складають логістичний ланцюг, а сукупність ланцюгів -

логістичну мережу. Відповідно структура логістичної системи в деталізованому вигляді містить у собі такі складові:

- - інфраструктуру логістичних процесів;

- - логістичні потоки;
- - логістичні ланцюги;
- - логістичний менеджмент;
- - правове, інформаційне, кадрове та інше забезпечення.

Інфраструктура логістичних процесів - це матеріальні засоби, що забезпечують логістичний потік - рух товарно-матеріальних цінностей та інформації по логістичному ланцюгу. До об'єктів інфраструктури належать: складські приміщення та їх обладнання, вантажно-розвантажувальні механізми, транспортні засоби, ІТ засоби тощо.

Логістичний менеджмент підприємства - організаційно-управлінський механізм координації дій спеціалістів різних служб, які беруть участь в управлінні логістичним потоком.

Логістичний ланцюг (англ. logistical chain) - це лінійна з інтегрована сукупність фізичних чи юридичних осіб (виробників, посередників, складів тощо), які виконують логістичні операції, спрямовані на доведення зовнішнього матеріального потоку від однієї логістичної системи до іншої чи до кінцевого споживача.

Структурні підрозділи підприємства складають внутрішню логістичну мережу підприємства, об'єднану єдиним управлінням за допомогою відділу логістики. Логістична мережа та відділ логістики утворюють логістичну систему підприємства.

По аналогії з промисловим підприємством логістична система торгового підприємства складається з постачальників (виробників та великих дистриб'юторів продукції), логістичних посередників (транспортноекспедиторських компаній), власних структурних підрозділів (відділів закупівель, продажів, оптового та роздрібного складів, мережі власних магазинів), об'єднаних службою логістики.

Логістичну систему можна також представити у вигляді ієрархічної структури: перший рівень декомпозиції - підсистеми та модулі, другий -

логістичні технології, третій - бізнес-процеси, далі - логістичні функції та найнижчий рівень - логістичні операції.

У логістичній системі виділяють два комплекси підсистем:

- - функціональний комплекс - управляє основними логістичними функціями (формуванням замовлення, транспортуванням, складуванням, вантажопереробкою, запасами, пакуванням) у постачанні, виробництві та розподілі;
- - забезпечувальний комплекс - включає правову, інформаційнокомп'ютерну, кадрову, організаційно-економічну, екологічну та інші підсистеми.

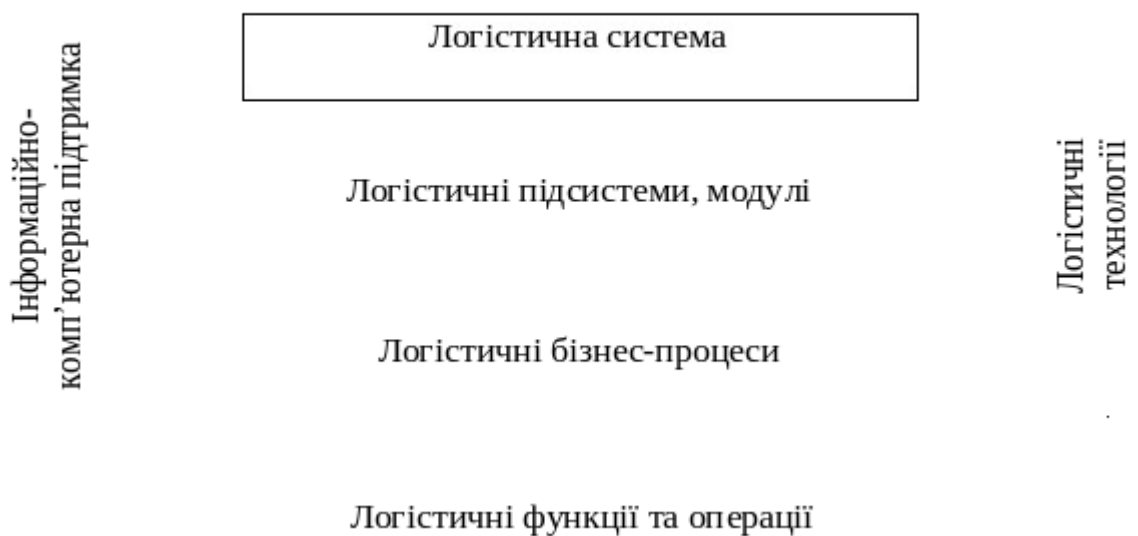


Рисунок 1.1 Логістична система підприємства.

Будь-який економічний об'єкт з ознаками системи можна вважати логістичною системою, але досконалою ця система може стати за умови функціонування на засадах концепції логістики. Всі логістичні системи поділяють на комплексні (базові, ключові та підтримуючі логістичні функції) та елементарні (логістичні операції). Цей підхід зводить види логістичної системи до наступних логістичних функцій:

- базові логістичні функції є: постачання, виробництво збут;
- - ключові - транспортування, управління запасами, управління замовленнями, сервісна та інформаційна підтримка;
- - підтримуючі - складування, вантажопереробка (обробка вантажів), пакування, прогнозування попиту, повернення продукції, збір та утилізація відходів (управління вторинними матеріальними ресурсами) та ін..

Отже, логістична функція - це укрупнена сукупність логістичних операцій, що спрямовані на реалізацію певного завдання логістичної системи, наприклад, транспортування, складування, управління замовленнями, управління запасами та інше. Логістичні процеси виконуються в межах логістичних функцій.

Виділення логістичних функцій пов'язано з структурними підрозділами служби логістики на підприємстві, що відповідають за діяльність з управління запасами, закупівлями, транспортуванням, складуванням, пакуванням, вантажопереробкою, митним оформленням вантажів тощо. Можна зробити висновок, що головним глобальним завданням логістичної системи є зростання прибутку підприємств за рахунок досягнення з найменшими витратами їх максимальної пристосованості до мінливої ринкової ситуації, підвищення на ринку своєї частки та одержання переваг перед конкурентами. Одне із загальних завдань функціонування логістичної системи полягає також у створенні інтегрованої ефективної системи регулювання й контролю за матеріальними та інформаційними потоками, які забезпечували б високу якість постачання продукції. З цим завданням тісно пов'язані такі проблеми, як забезпечення взаємної відповідальності матеріальних та інформаційних потоків, контролювання матеріального потоку та передача даних до єдиного центру, визначення стратегії і технології фізичного переміщення товарів, розробка способів управління операціями руху товарів, встановлення форм стандартизації напівфабрикатів та пакування, визначення обсягів виробництва,

транспортування і складування, розбіжностей між потребами та можливими закупівлями і виробництвом.

1.2 Створення та функціонування логістичної системи підприємства

Логістична система може бути побудована для будь-якої економічної системи, починаючи від економіки окремої держави чи групи держав і закінчуючи підприємством. Сформовані логістичні системи потребують постійного вдосконалення. Трансформація та вдосконалення існуючої логістичної системи називається реінжинірингом логістичного процесу, або логістичним інжинірингом, метою якого є підвищення рівня інтеграції певних аспектів логістичної діяльності.

Процес формування (створення) логістичних систем передбачає використання таких принципів системного підходу:

1. Послідовного просування по етапах створення системи (система спочатку повинна досліджуватися на макрорівні, тобто у взаємовідношенні з навколишнім середовищем, а потім на мікрорівні, тобто усередині своєї структури).

2. Узгодження інформаційних, ресурсних і інших характеристики систем, що проектуються.

3. Відсутності конфліктів між цілями окремих підсистем та всієї системи.

У процедурі формування (або реінжинірингу) логістичної системи виділяють стадії проектування та планування, які, в свою чергу, поділяються на певні етапи, а також стадій ралізації та контролю.

	Етапи	Результати
	Визначення цілей системи	Шляхи подальшого розвитку
Стадія проектування	Дослідження на макрорівні	Обмеження та вплив зовнішнього середовища
	Дослідження на мікрорівні	Структура системи
	Формування підсистем	Структура та взаємозв'язки підсистем
	Синтез системи	Формування єдиної логістичної системи
Стадія планування	Планування логістичних технологій	
	Оперативне планування логістичних процесів	
Реалізація плану		
Контроль та оцінка		Активация Wind Чтобы активировать \

Рисунок 1.2 Стадії та етапи формування логістичної системи.

Розглянемо порядок формування або реінжинірингу логістичної системи підприємства. На першій стадії розробляється проект логістичної системи. Процес проектування починається з етапу виявлення проблем та визначення цілей системи, в результаті формується логістична місія та комплекс цілей, які мають досягатись в певні періоди функціонування логістичної системи підприємства, визначаються можливі сфери його логістичної компетенції та шляхи подальшого розвитку. Конкретні цілі залежать від стану підприємства та його стратегії. Виходячи зі структури цілей визначаються завдання логістики в межах підприємства і всього ланцюга поставок.

Поставлені цілі мають описувати конкретні параметри логістичної діяльності, які, як правило, представляють собою характеристики рівня логістичного обслуговування. Наприклад, підтвердження замовлення протягом 2 годин після його надходження; доставка 98% замовлень протягом 48 годин

після надходження. Також визначається величина загальних витрат для проектованої системи.

На другому етапі проводиться дослідження макроекономічних чинників впливу та взаємовідносин логістичної системи підприємства із зовнішнім середовищем. Вплив навколишнього середовища можна аналізувати за такими чинниками:

- - стан відповідних сегментів ринку та галузі;
- - діяльність конкурентів;
- - умови щодо географічного розташування логістичної мережі (рельєф місцевості, шляхи сполучення, розташування постачальників та споживачів);
- - зміна технологій (інформаційних, транспортування, вантажопереробки, пакування) та доступність матеріальних ресурсів (енергоносіїв та ін.);
- - стан зовнішньої логістичної інфраструктури (засоби транспортування, складування, комунікацій, кредитно-фінансова система, ринок логістичних послуг тощо);
- - тенденції розвитку сфери логістичних послуг;
- - державне регулювання.

З урахуванням існуючих передумов та обмежень визначається структура та конфігурація територіального розташування логістичної мережі, регулюються відносини її учасників.

На третьому етапі проектування системи проводяться дослідження на мікрорівні, тобто логістичної діяльності підприємства та його контрагентів. Вивченню підлягає весь логістичний процес і кожна логістична функція окремо, види матеріальних, інформаційних та фінансових потоків. Аналізуються дані про структуру замовлень, організацію їх обробки, планування потреб в ресурсах, виробничий потенціал та систему управління

підприємства, про організацію транспортного та складського господарства, структуру логістичного ланцюга (учасники, рівень інтеграції), витрати (виробництва, складські, транспортні, пакування тощо), показники виконання логістичних функцій (рівень сервісу, оборотність запасів, цикл виконання замовлення тощо). В результаті виявляються резерви вдосконалення логістичної діяльності, визначається структура логістичної системи підприємства (межі системи, склад її компонентів) на основі поєднання інформації, ресурсних та інших характеристик системи, що проектуються, та з урахуванням існуючої й проектованої організаційної структури та логістичної інфраструктури підприємства, а також передового досвіду організації логістичних систем. Визначаються зв'язки логістичної системи та підсистем з іншими підсистемами підприємства. Проектування логістичної системи відбувається в параметрах простору і часу. Оскільки важливою характеристикою логістичної системи є географічне розміщення її складових елементів, на даному етапі визначають конфігурацію логістичної мережі.

На наступному етапі проводиться деталізація на рівні підсистем, визначається їх структура та взаємозв'язки. В складі логістичної системи виділяють такі основні підсистеми: транспортна, складська, управління запасами, інформаційна, логістичного обслуговування, логістичного менеджменту. На цьому етапі підприємство разом із партнерами опрацьовує можливі технічні й організаційні рішення щодо оптимізації виробництва, його гнучкості, стосовно змісту постачання та його організації, збуту та структури розподілу, організації партнерських відносин, інформаційних потоків, обслуговування споживачів.

П'ятий етап проектування - синтез системи, а саме аналіз різних варіантів компоновки підсистем в єдину систему та вибір найкращого. Вибір проводиться на основі оцінки та порівняння витрат та вигід альтернатив. Наприклад, покращити рівень сервісу шляхом скорочення циклу виконання замовлення підприємство може за рахунок використання додаткового складу або збільшення страхових запасів на існуючому складі. Для оцінювання

проводиться порівняння скорочення циклу виконання замовлень та необхідних логістичних витрат по двом варіантам. Таким чином, на даному етапі здійснюється скоординоване формування структури логістичної системи, яке усуває конфлікти між цілями окремих підсистем і цілями всієї системи.

Для стабільного функціонування логістичної системи першорядне значення має планування логістичних процесів, складовими якого є планування технологій та оперативне планування. Логістична технологія – це стандартна послідовність виконання окремої логістичної функції або логістичного процесу в логістичній системі.

Основою планування та ефективного функціонування підсистеми логістичного обслуговування є розробка процедур обслуговування. Під процедурами розуміють способи та час обслуговування, вони містять опис суті кожної послуги, процесів її надання та контролю якості і розробляються таким чином, щоб забезпечити достатній рівень якості обслуговування при мінімальних витратах. Задokumentовані та затверджені процедури є базою стандартів логістичного обслуговування на підприємстві.

Розвиток логістичних систем здійснювався у взаємозв'язку з еволюцією концепції логістики. Відповідно до етапів розвитку і впровадження логістики виділяють стадії розвитку логістичних систем. На першій стадії розвитку логістичне управління пов'язане тільки з виконанням окремих завдань у сферах постачання чи збуту (складування, транспортування), на наступних стадіях системи логістики охоплюють функціональні сфери логістичної діяльності, потім їх контроль розповсюджується на всі логістичні процеси підприємства від закупівлі матеріальних ресурсів до обслуговування споживачів, створюється локальна мікрологістична система, що адаптується до динамічного зовнішнього середовища. Також виділяють стадію розвитку логістичних систем підприємств, що здійснюють діяльність на глобальному рівні та відповідно створюють глобальні логістичні мережі. Характерною тенденцією розвитку логістичних систем є передавання частини функцій спеціалізованим фірмам (логістичним провайдерам).

2. ВИЗНАЧЕННЯ НЕДОЛІКІВ СИСТЕМИ ЛОГІСТИКИ КОМПАНІЇ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ.

2.1 Порядок формування логістичної системи підприємства.

Транспорт є одним з головних об'єктів витрат в логістичній системі підприємства. Згідно з дослідженням транспорт (як і запаси) вимагає від 1/3 до 1/2 всіх витрат на логістику. Наслідками порушень функціонування системи транспорту є збитки підприємств і навіть їх банкрутство.

В сучасній логістиці транспорту простежується безліч проблем. Вивченням цих проблем займалися і займаються різні автори книг, статей про логістику, проводяться конференції з їх вивчення та вирішення.

Проаналізувавши ситуацію, що склалась на наш час в галузі транспорту можна визначити основні проблеми транспортної логістики.



Рисунок 2.1. Схема проблем транспортної логістики.

Розглянемо детальніше кожну з проблем та шляхи їх вирішення.

Якість транспортного обслуговування. Не всі перевізники (експедиторські або транспортні компанії) в наш час надають якісні послуги.

Експедиторські компанії (посередники між замовником і перевізником) та транспортні компанії, практично не намагаються оптимізувати сам процес транспортування. Це можна було б зробити за допомогою збору консолідованого вантажу від кількох відправників, складання оптимальних маршрутів руху, підключення більш ефективного виду транспорту на певному етапі маршруту, тощо. На теперішній час спостерігається тенденція до відмирання «простих» операторі транспортного ринку і перехід на об'єднання експедиторських, транспортних та інших функцій транспортної логістики в одному підприємстві – логістичному операторі.

Зниження конкурентоспроможності українських перевізників. На прикладі польських перевізників можна відмітити, що поліпшення транспортного законодавства, а також «стирання» кордонів з країнами ЄС зробило сферу перевезень в Польщі досить привабливою. Це призвело до збільшення транспортних операторів та стало причиною підвищення внутрішньої конкуренції і падіння тарифів. В даний час при більшій заробітній платі водія і більш дорогому паливі, польські перевізники пропонують рівні, а іноді і менші тарифи в порівнянні з українськими компаніями. Повернення до методики розрахунку собівартості перевезень і урахування не ринкової ціни за 1 км, а індивідуальної рентабельності кожного перевезення дозволить працювати транспортним підприємствам не тільки більш прозоро для клієнта, але і дасть можливість відстежувати, наскільки вигідне те чи інше транспортування.

Складності у побудові маршрутів перевезення. Все більша кількість компаній, що стикаються з проблемами побудови оптимальних маршрутів руху, готові вкладати чималі гроші в програмне забезпечення, здатне автоматизувати процес пошуку найбільш раціонального маршруту слідування. Хоча іноді достатньо запустити старий добрий Excel, щоб швидко вирішити транспортні задачі – знаходження найкоротшої зв'язувальної мережі, знаходження найкоротшої шляху між двома крапками, а також методи складання збірно-розвізних маршрутів. Такі «напівручні» методи визначення

маршруту дозволяють не тільки отримати оптимальний результат, але і легко проаналізувати, до чого призведе його деякі зміни за вимогою замовника.

Недовантаження рухомого складу. Проблема недостатнього використання вантажопідйомності або корисного внутрішнього об'єму кузова транспортного засобу безпосередньо пов'язана з частим небажанням або невмінням комплектувати відправку від різних вантажовідправників. Комплектування легковагових вантажів (III, IV класів), що повністю використовують корисний об'єм кузова транспортного засобу, від одного вантажовідправника з вантажами (I, II класів), що повністю використовують вантажопідйомність транспортного засобу, від іншого вантажовідправника дозволить більш ефективно використовувати перевізні характеристики транспортного засобу та знизити загальні витрати на перевезення. Адже перевезення збірного вантажу приносить великий прибуток перевізнику, оскільки для кожного з власників частини такого вантажу вартість перевезення зменшується незначно в порівнянні з тим, якщо б його вантаж знаходився в автомобілі один. Звичайно, доставка збірного вантажу пов'язана з великою кількістю проблем, ніж відправка від одного відправника одному одержувачу, однак вона більш вигідна, причому як відправнику (він таки трохи заощадить на вартості доставки), так і перевізнику (для нього вартість перевезення збірного вантажу суттєво перевищує вартість перевезення від одного відправника).

Складності організації взаємодії декількох видів транспорту. Не зважаючи на достатньо високі тарифи в порівнянні з залізничним та водним видами транспорту, автомобільні перевезення залишаються найбільш використовуваними завдяки своїй мобільності. Складність відносин із залізницею і різні правила при здійсненні перевезень на різних видах транспорту призводять до відмови вантажовідправників працювати з «неавтомобільними» видами транспорту, а тим більше їх поєднувати. При цьому можна додати, що комбіновані перевезення зазвичай набагато складніше спрогнозувати за термінами і за можливими ризиками. Тут проблеми

інформаційного супроводу стоять набагато гостріше, ніж при перевезеннях автомобільним транспортом.

Недостатня інформаційна підтримка процесу перевезень. Потік інформації, що супроводжує процес транспортування, все ще далекий від досконалості. Це стосується і зв'язку з водієм (особливо при його знаходженні в іншій державі або на прикордонному переході), та моніторингу вантажу на протязі перевезення, і контролю стану транспортного засобу, його місцезнаходження.

Недолік інформації про програмні продукти в сфері транспортної логістики. На відміну від програмних продуктів для управління складськими запасами програмного забезпечення для транспортної логістики набагато менше. До того ж в існуючих програмних продуктах з транспортної логістики відсутня об'єктивна аналітика. При чималій вартості таких програм не дивно, що потенційні їх покупці губляться і поступово залишають ідею придбання «до кращих часів». Так що можна порадити розробникам не тільки трудитися над поліпшенням своїх програмних пакетів, але і «розтлумачувати» їх потенційним покупцям переваги та особливості саме цієї програми по відношенню до набору інших.

Слід відмітити, що при вирішенні кожної окремої проблеми в логістиці транспорту необхідно враховувати інтереси і інших логістичних учасників (виробників, кінцевих споживачів, тощо).

Зниження логістичних витрат і підвищення ефективності роботи транспортного комплексу – то, до чого повинні прагнути всі гравці ринку. Оптимізація схем доставки вантажів, використання нових технологій - все це можливо при консолідації. Однак поки всі види вантажоперевезень в державі розділені, лише в окремих випадках спостерігаються варіанти їх злиття. Перед компаніями стоїть питання вироблення бізнес процесів в умовах стагнації, пошуки нових продуктів і технологій.

Визначальною стратегією діяльності на світових ринках є чіткість і висока швидкість оформлення угод. Іншими словами, ключовим моментом діяльності в розвинених суспільствах стає підсилення ролі логістики.

Компанії - постачальники послуг для економії капіталу, зниження ризиків і збитків знаходять нові форми взаємовідносин з клієнтурою. Розширюється практика залучення зовнішніх постачальників, що дозволяє отримати швидкий доступ до нових ринків в будь-якій точці земної кулі, краще адаптуватися до місцевої специфіки, пов'язаної з митним регулюванням, національним законодавством. Проте торгові та промислові компанії воліють співпрацю з глобальними постачальниками логістичних послуг.

Зниженню витрат і підвищенню рівня обслуговування сприяє використання змішаних перевезень вантажів різними видами транспорту. Так, якщо вантаж, вже знаходиться в дорозі, потрібно доставити в більш короткі терміни, то його можуть зняти, наприклад, з судна в найближчому порту і передати на повітряний або залізничний транспорт. При такому повідомленні вантажовідправник не тільки звільняється від перевалки вантажів, а й виграє в економії на наскрізному тарифі, нижчому, ніж сумарний тариф на багатьох видах транспорту.

Логістична транспортний ланцюжок, тобто схема доставки товару, може мати вигляд прямого транзиту, збуту товарів через систему складів або створення складального підприємства в країні реалізації продукції. В оцінку входять не тільки прямі транспортні витрати за варіантами доставки, а й збутові, витрати внутрішньогалузевої конкуренції і по зонах дублювання операцій, витрати складального підприємства. У низці портів і на внутрішніх терміналах застосовуються місцеві регіональні тарифи: за зберігання вантажів, термінальне обслуговування транспортних засобів і контейнерів, експедиційні послуги.

У глобальних логістичних мережах відбувається концентрація вантажопотоків за оптимальними напрямками. Всього на земній кулі близько 80 міжнародних транспортних коридорів (МТК), за якими здійснюється основна

частина перевізної діяльності в світі. Провідну роль у формуванні глобальних мереж грає європейський ринок, що має величезний потенціал. За оцінками експертів, за останні 25 років внутрішні вантажні перевезення в Західній Європі збільшилися в 2 рази.

Для поліпшення якісних характеристик обслуговування на залізницях необхідні інвестиції, особливо в реконструкцію шляху, новий рухомий склад, системи сигналізації та зв'язку.

Надалі, для ефективного функціонування технічно і технологічно оновленого автомобільного транспорту, здатного забезпечити достатнє за обсягом і задовільний за якістю транспортне обслуговування, надання різних транспортних послуг для всіх груп підприємств, організацій і населення, розвитку підприємництва та здорової конкуренції, необхідно:

- Створення ефективної системи державного регулювання і контролю ринку транспортних послуг, що забезпечує справедливу конкуренцію на транспортному ринку;

- Управління процесом реорганізації транспортної системи спеціально створюваними при міських адміністраціях структурами, функції, яких зводилися б до формування транспортної політики (аналіз, планування) на регіональному рівні, організації маршрутів і розподілу їх на тендерній основі, контролю за дотриманням усіх аспектів перевізного процесу (безпека, екологія);

- Ведення технічної політики на автотранспортних підприємствах з координацією процедури технічного обслуговування за типами рухомого складу і впровадженням сучасної системи постачання запасними частинами, засновану на контролі і аналізі причин виходу з ладу деталей, агрегатів і вузлів.

В Україні окремі елементи логістики застосовувалися і в часи планової економіки. При розробці народногосподарських, галузевих і міжгалузевих п'ятирічних і довгострокових планів використовувалися оптимізаційні моделі управління запасами, а також методи вирішення транспортних завдань. Однак була відсутня характерна для логістики інтеграція всіх етапів переміщення

матеріального потоку в єдину логістичну ланцюг, елементи розглядалися окремо незалежно один від одного.

Ринок транспортно-логістичних послуг - важлива складова економіки України. Пов'язано це з тим, що саме логістика є запорукою доставки продукції від виробника до споживача і без функціонування логістичних структур торгівля стає практично неможливою.

Основою для формування стратегічних цілей транспортної логістики та її розвитку в Україні є певні існуючі історичні та економічні особливості нашої країни. Адже очевидно, що сучасний український ринок перевезень вантажів має певні помітні відмінні риси у порівнянні з європейськими та азіатськими аналогами. Тому до чинників, які впливають на стратегію логістики в Україні слід віднести:

- - Зростання витрат на всі види перевезень надзвичайно швидкими темпами (зокрема, зростання цін на нафту та інші енергетичні ресурси);
- - Зміна орієнтації на логістичному ринку: від ринку послуг до ринку споживача, внаслідок чого системи обслуговування і виробництва значно підвищили свою ефективність, для того, щоб просування послуг на ринку давало очікувані результати, стало необхідним організувати діяльність щодо зниження цін на послуги та поставку їх належного якості в зазначені терміни;
- - Комп'ютерні технології почали розвиватися стрімко і бурхливо і цей процес сприяє застосуванню новітніх технологій у транспортно-логістичної діяльності, а саме: тепер може проводитися обробка великих масивів інформації, обмін даними в реальному часі з мінімальними витратами і т.д.

Тому для прискорення розвитку ринку логістики в Україні, потрібно визначити причини, які негативно впливають на транспортно-логістичну діяльність. До них відносяться:

- - Сучасний державний підхід, який повинен вирішувати проблеми логістики, не здатний належним чином контролювати логістичний ринок. Наприклад, це проявляється у відсутності відповідної правової бази, фахівців та центрів їх підготовки тощо;
- - Різноманітні інновації гальмуються світовою економічною кризою, невирішеністю питання приватної власності, зменшенням обсягів виробництва товарів і послуг, інфляцією;
- - Ні сформованого комплексного обліку логістичних витрат, а існуюча система бухгалтерського обліку, практичні методики внутрішньовиробничого госпрозрахунку поки не дають можливості повністю оцінювати витрати й результати логістичної діяльності;
- - Логістичний підхід вимагає здійснення кардинальних змін у структурі підприємства, переходу до більш гнучких організаційних структур, створення спеціалізованих цехів і служб транспортно-складського господарства;
- - Недостатній рівень професіоналізму кадрів і численні недоліки підготовки працівників в галузі логістики негативно впливають на формування логістичного ринку в Україні.

В умовах переходу України до ринкової моделі економіки у підприємств з'явилася можливість самостійно планувати основні напрямки та умови своєї діяльності, визначати організаційні форми управління, вибирати вид господарської діяльності, Розпоряджатися трудовими, матеріальними, фінансовими та інформаційними ресурсами, вибирати собі ділових партнерів.

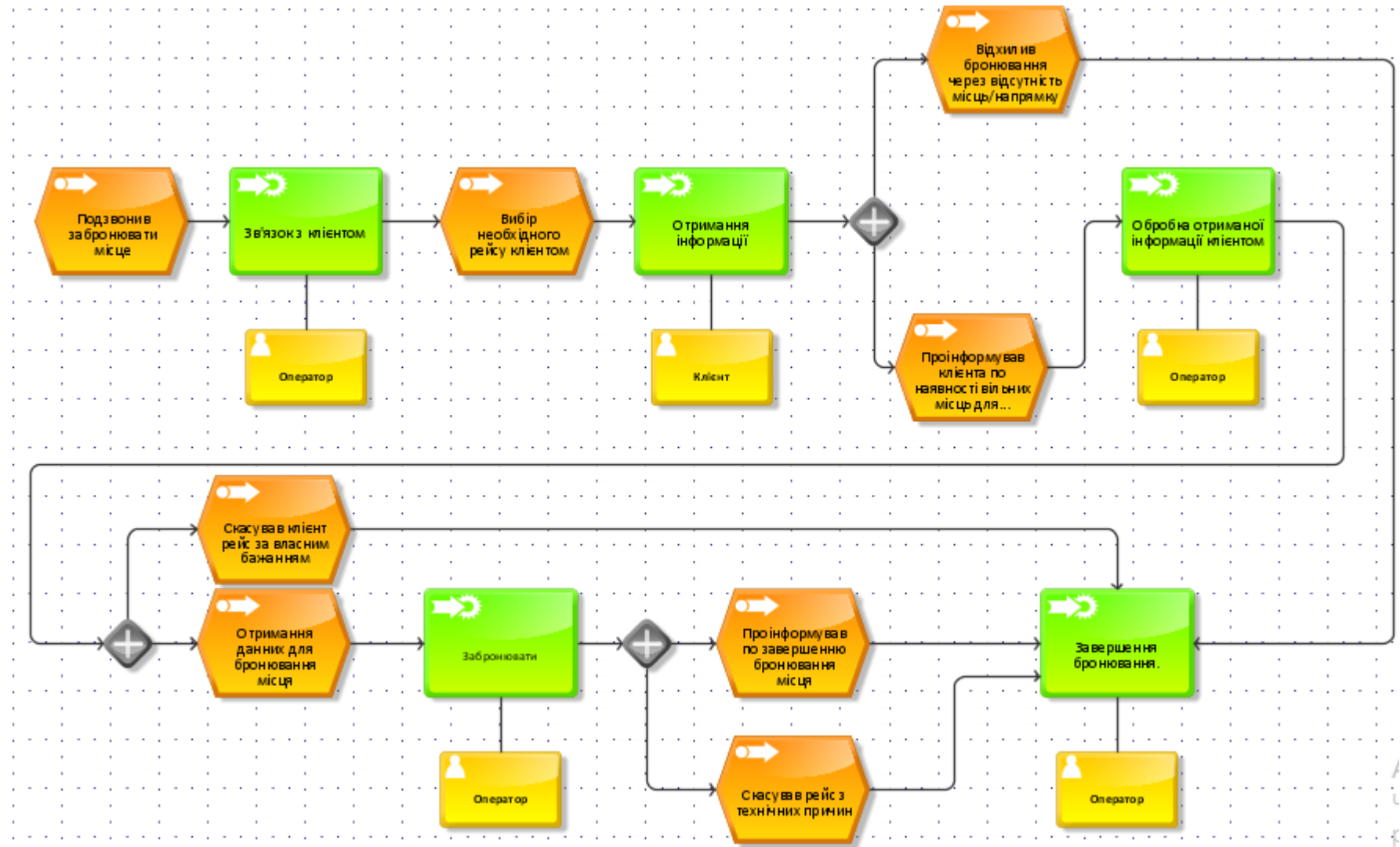
У зв'язку з нестабільністю економіки сучасної України рішенням логістичних проблем необхідно займатися на всіх рівнях управління логістичними потоками. Особливу увагу треба приділити самому підприємству як мікро логістичної системі, оскільки саме на рівні підприємства відчувається загострення логістичних проблем.

Керівництво сучасних підприємств досить часто стикається зі складними проблемами у сфері постачання. Наприклад, підвищені закупівельні ціни, несвоєчасне виконання замовлень виробничих підрозділів, непрозоре складське господарство, великі запаси матеріалів та обладнання на складах породжують проблему неліквідів. Ця сфера тісно пов'язана з транспортом, який відіграє в логістиці особливу роль. Практично на всіх підприємствах транспорту відсутні сучасні транспортні засоби, які б відповідали світовим стандартам, спостерігається відсталість інфраструктури транспорту, низький техніко-технологічний рівень і рівень організації управління перевезень.

Для підприємства важливо правильно вибрати той вид транспортування, який надасть можливість доставити вантаж вчасно і без пошкоджень. Однак, вибираючи певний вид транспорту, необхідно враховувати не тільки те, що знизяться витрати на транспортування, відбудеться скорочення часу поставки, але і те, як вплине вибір виду транспорту на інші логістичні операції. У сучасних економічних умовах при транспортуванні підприємство повинно об'єднувати кілька замовлень в один для певних груп вантажів.

Визначення графіка транспортування дає можливість підприємству своєчасно перемістити матеріал потік. Це важливо особливо для високотехнологічних галузей, де життєвий цикл продукту є коротше час його проектування, комплектації, виробництва та дистрибуції.

Для підвищення надійності послуг, скорочення термінів виконання замовлень, збільшення гнучкості в складних випадках, налагодження з клієнтами довірчих відносин підприємства можуть вибрати власну транспортну систему. І навіть за умови додаткових витрат на утримання самостійного транспорту, при раціональній організації завантаженості власних транспортних одиниць підприємство буде мати нижчий рівень витрат порівняно з витратами на послуги транспортних компаній



На першій стадії розробляється проект логістичної системи. Процес проектування починається з етапу виявлення проблем та визначення цілей системи, в результаті формується логістична місія та комплекс цілей, які мають досягатись в певні періоди функціонування логістичної системи підприємства, визначаються можливі сфери його логістичної компетенції та шляхи подальшого розвитку. Конкретні цілі залежать від стану підприємства та його стратегії. Виходячи зі структури цілей визначаються завдання логістики в межах підприємства і всього ланцюга поставок. Поставлені цілі мають описувати конкретні параметри логістичної діяльності, які, як правило, представляють собою характеристики рівня логістичного обслуговування. Також визначається величина загальних витрат для проектованої системи.

На другому етапі проводиться дослідження макроекономічних чинників впливу та взаємовідносин логістичної системи підприємства із зовнішнім середовищем. Вплив навколишнього середовища можна аналізувати за такими чинниками:

- - стан відповідних сегментів ринку та галузі;
- - діяльність конкурентів;
- - умови щодо
- географічного розташування логістичної мережі (рельєф місцевості, шляхи сполучення, розташування постачальників та споживачів);
- - зміна технологій (інформаційних, транспортування, вантажопереробки, пакування) та доступність матеріальних ресурсів (енергоносіїв та ін.);
- - стан зовнішньої логістичної інфраструктури (засоби транспортування, складування, комунікацій, кредитно-фінансова система, ринок логістичних послуг тощо);
- - тенденції розвитку сфери логістичних послуг;
- - державне регулювання.

З урахуванням існуючих передумов та обмежень визначається структура та конфігурація територіального розташування логістичної мережі, регулюються відносини її учасників.

На третьому етапі проектування системи проводяться дослідження на мікрорівні, тобто логістичної діяльності підприємства та його контрагентів. Вивченню підлягає весь логістичний процес і кожна логістична функція окремо, види матеріальних, інформаційних та фінансових потоків. Аналізуються дані про структуру замовлень, організацію їх обробки, планування потреб в ресурсах, виробничий потенціал та систему управління підприємства, про організацію транспортного та складського господарства, структуру логістичного ланцюга (учасники, рівень інтеграції), витрати (виробництва, складські, транспортні, пакування тощо), показники виконання логістичних функцій (рівень сервісу, оборотність запасів, цикл виконання замовлення тощо). В результаті виявляються резерви вдосконалення логістичної діяльності, визначається структура логістичної системи підприємства (межі системи, склад її компонентів) на основі поєднання інформації, ресурсних та інших характеристик системи, що проектуються, та з урахуванням існуючої й проектованої організаційної структури та логістичної інфраструктури підприємства, а також передового досвіду організації логістичних систем.

Визначаються зв'язки логістичної системи та підсистем з іншими підсистемами підприємства. Проектування логістичної системи відбувається в параметрах простору і часу. Оскільки важливою характеристикою логістичної системи є географічне розміщення її складових елементів, на даному етапі визначають конфігурацію логістичної мережі.

На наступному етапі проводиться деталізація на рівні підсистем, визначається їх структура та взаємозв'язки. В складі логістичної системи виділяють такі основні підсистеми: транспортна, складська, управління запасами, інформаційна, логістичного обслуговування, логістичного менеджменту. На цьому етапі підприємство разом із партнерами опрацьовує

можливі технічні й організаційні рішення щодо оптимізації виробництва, його гнучкості, стосовно змісту постачання та його організації, збуту та структури розподілу, організації партнерських відносин, інформаційних потоків, обслуговування споживачів.

П'ятий етап проектування - синтез системи, а саме аналіз різних варіантів компоновки підсистем в єдину систему та вибір найкращого. Вибір проводиться на основі оцінки та порівняння витрат та вигід альтернатив. Наприклад, покращити рівень сервісу шляхом скорочення циклу виконання замовлення підприємство може за рахунок використання додаткового складу або збільшення страхових запасів на існуючому складі. Для оцінювання проводиться порівняння скорочення циклу виконання замовлень та необхідних логістичних витрат по двом варіантам. Таким чином, на даному етапі здійснюється скоординоване формування структури логістичної системи, яке усуває конфлікти між цілями окремих підсистем і цілями всієї системи.

Для стабільного функціонування логістичної системи першорядне значення має планування логістичних процесів, складовими якого є планування технологій та оперативне планування.

Логістична технологія – це стандартна послідовність виконання окремої логістичної функції або логістичного процесу в логістичній системі.

2.2 Визначення критеріїв вибору перевізника та контролю роботи

Основні зусилля компаній були кинуті на надання високого рівня сервісу і комплексного обслуговування, а також формування конкурентного ціноутворення з прив'язкою до оптимізації логістичних витрат.

На сьогодні саме логістика є тією рушійною силою, яка може або підтримати стратегію компанії, або геть її перекреслити. Принциповим є питання, яка форма організації логістичної структури є більш вигідною: зміст

власного автопарку і відділу профільних фахівців, або передача на аутсорсинг всієї логістичної системи підприємства.

За рівнем використання логістичного аутсорсингу Україна помітно відстає від країн Західної Європи - на нього припадає близько всього 15% ринку. У країнах з більш розвинутою економікою цей показник в 2-3 рази вище: зарубіжний бізнес цілком обгрунтовано зосереджує матеріальні і людські ресурси на профільній сфері компанії, віддаючи третій стороні обслуговування своїх логістичних процесів.

Чому ж українські компанії, незважаючи на постійний розвиток ринку контрактної логістики, як і раніше цураються аутсорсингу? Для цього є кілька причин:

- 1) недовіра до партнерів;
- 2) боязнь втратити контроль над бізнес-процесами;
- 3) негативний досвід попередньої співпраці;
- 4) впевненість, що логістичний оператор не зможе за прийнятною ціною надати сервіс тієї якості, якого компанія зможе домогтися самостійно.

В Україні, розвиваючи власну логістику, особливо транспортну, компанії прагнуть заощадити шляхом виключення посередників. Однак, самостійно контролюючи всі логістичні процеси і функції транспортного відділу, підприємства, найчастіше, не усвідомлюють масштаби додаткових витрат на персонал і утримання власного транспорту.

Особливо актуальні матеріальні навантаження в пікові періоди і мертвий сезон, коли, або з'являється потреба в додатковому транспорті і працівників, або, навпаки - виникає необхідність скорочувати персонал, а також шукати завантаження для простоюють автомобілів. У підсумку, компанія несе витрати на організацію і контроль непрофільних для себе процесів, які, до того ж, часто виконуються недостатньо якісно.

Разом з тим, передача логістичних процесів на аутсорсинг має на увазі рішення величезної кількості завдань:

зникають непрофільні функції компанії;

звільняються необхідні ресурси;
відсутні проблеми з недостатньою завантаженням складських площ і транспорту;
виключаються витрати на утримання та оновлення автопарку;
немає неврахованих витрат на запчастини і т.д. і не потрібно вкладати кошти в забезпечення їх контролю.

Однак головне завдання, яке вирішується при передачі логістики на аутсорсинг - компанія може сфокусуватися на своєму профільному бізнесі. Залишається тільки вибрати підходящого провайдера транспортних послуг. Тут головними стають питання оцінки критеріїв надійного і сумлінного партнера.

Ось перелік головних критеріїв, на яких варто зосередити увагу при виборі постачальника логістичних послуг

1. Надійність

Про неї говорить термін існування компанії в ринку, відгуки клієнтів на споживчих сайтах, рівень якості послуг, що надаються, репутаційна складова.

2. Відповідальність

Компанія повинна нести повну відповідальність за свої дії, або бездіяльність. Обіцянки компанії повинні відповідати реальним діям, що задовольняє очікуванням клієнтів.

3. Безпека

Ви повинні бути впевнені, що оператор не зникне з ринку і з вашим вантажем нічого не станеться.

4. Доступність

Контакт і прямий зв'язок з провайдером повинні бути налагоджені в режимі 24/7. Якщо робота йде в односторонньому порядку - це привід задуматися.

5. Завершеність

Оператор повинен чітко виконувати весь обумовлений комплекс послуг.

6. Сервіс

Як на рівні відносин з клієнтом (від постійного доступу і контакту - до якісного обміну інформацією), так і операцій.

Провести об'єктивне порівняння гравців логістичного ринку допомагає експертна оцінка, яку може проводити або відповідальний менеджер-логіст, або експертна рада компанії. Для цього вибираються кілька найбільш важливих для замовника критеріїв, і їм присвоюється вага, згідно їх значимості для досягнення цілей компанії. Далі відбувається ранжування існуючих на ринку пропозицій, виводиться вагова оцінка по кожному з них і на підставі отриманих даних приймається рішення.

3. МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ.

3.1 Структура логістичної системи пасажирських перевезень

Структура логістичної системи пасажирських перевезень складається з трьох компонентів, які відповідають рівням транспортного обслуговування. Даними компонентами є транспортний, дотранспортне і послетранспортне обслуговування.

Дотранспортне обслуговування складається з планування поїздки, забезпечення комфорту підходу пасажирів до зупинок громадського транспорту.

У свою чергу, транспортне обслуговування - перевезення пасажирів в спеціальному рухомому складі в пункт призначення з пункту відправлення з необхідним комфортом.

Послетранспортне обслуговування - має забезпечувати зручний підхід пасажирів до пунктів призначення або пересадки на інший вид транспорту.

Основним функціональним призначенням логістичних систем управління пасажирськими перевезеннями виступає забезпечення вирішення груп завдань, представлених на рис.



Рис. Вирішення задач.

Процес логістичного управління перевезеннями пасажирів може здійснюватися на макро- або на мікрорівні.

Макрологістические системи містять великі логістичні системи, які беруть безпосередню в процесі організації транспортного обслуговування для населення регіону. Реалізоване на макрорівні логістическое управління має на увазі рішення наступних ключових завдань:

- відбір операторів і подальше визначення обсягів їх робіт;
- вибір найбільш раціональних напрямків перевезень;
- оптимізація розподілу по території регіону об'єктів інфраструктури;
- розробка єдиної концепції організації маршрутної мережі.

Також при формуванні і діяльності логістичних систем пасажирських перевезень особлива увага має бути приділена прогнозуванню обсягів

пасажиропотоків і маркетингових досліджень. Діюча структура переміщень пасажирів відображає вплив великої кількості різноманітних факторів, від яких залежить певний попит на перевезення.

У свою чергу, мікрологістичних системи мають на увазі застосування логістичних принципів в процесі організації транспортного обслуговування працівників підприємства як аспекту виробничої діяльності.

На сьогоднішній день існує групи чинників, що визначають транспортну рухливість населення рис:

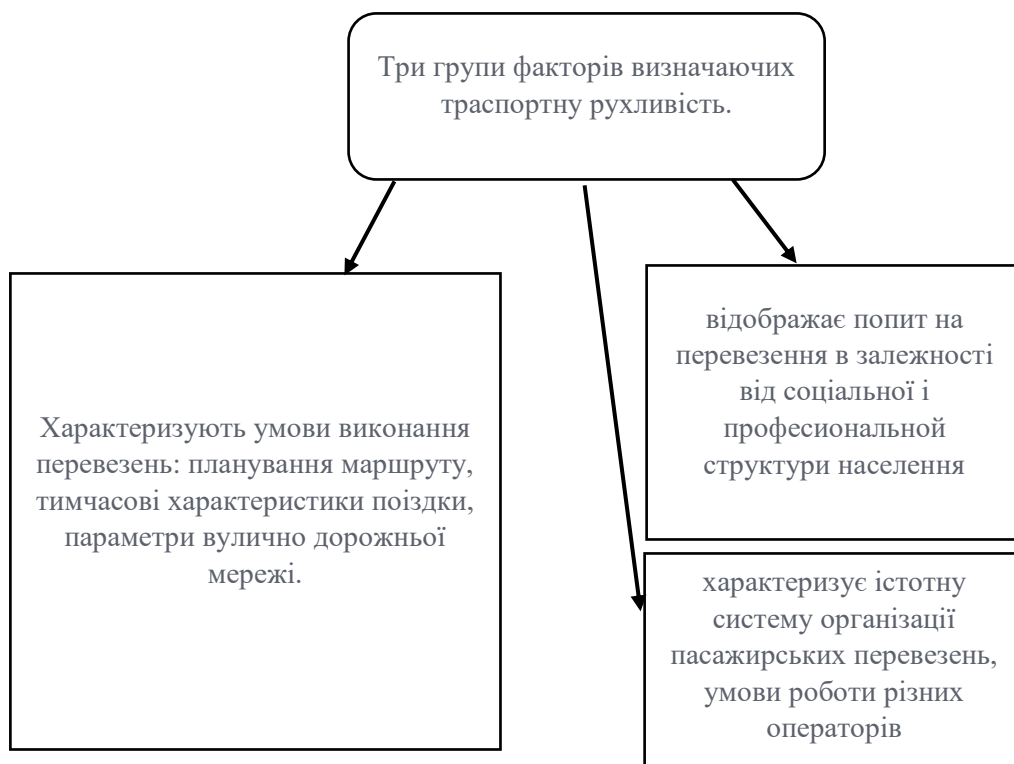


Рис. - Групи визначають транспортну рухливість населення факторів

Результати дослідження пасажиропотоків в більшості випадків є застарілими і не актуальними відомостями і не виступають відображенням реальної ситуації, що склалася. Отже, при аналізі даних щодо існуючої ситуації

слід враховувати зміну причинно-наслідкових зв'язків факторів, які безпосередньо впливають на показники транспортної рухливості населення.

Ефективно оцінити роботу пасажирського транспорту і робити прогноз зміни його характеристик роботи при трансформації транспортних потреб населення допомагає інформаційна модель, яка закладена в основі проектування маршрутної мережі міста і застосовується при визначенні конкретних режимів роботи для транспортних засобів. Інформаційна модель, з метою забезпечення орієнтування системи управління ГПТ на потреби пасажирів, повинна чітко диференціювати існуючі потреби в перевезеннях пасажирів відповідно до часу доби, днем тижня або сезоном.

Можна виділити наступні перспективні завдань, спрямовані на оптимізацію в рамках логістических систем роботи пасажирського транспорту:

- реалізація інтегрованого підходу до розвитку регіонів, міст;
- обґрунтування структур управління перевезеннями, що враховують основні інтереси населення в виробничому, державному, особистісному аспектах і впливають на організацію транспортних систем;
- розробка методології та принципів забезпечення транспортом регіонів, сучасними технологіями і рухомим складом з урахуванням екологічних і економічних аспектів;
- розробка методів з метою підвищення якості транспортного обслуговування населення.

Використання логістичних підходів дозволяє забезпечити оптимальні, з позиції витрат, різні варіанти задоволення транспортних потреб населення. Також логістична система пасажирських перевезень надає можливість ліквідувати суперечності, неминуче виявляються між інтересами операторів і населення, організовує пошук компромісу між інтересами муніципальних і регіональних органів влади, контролюючих діяльність громадського транспорту і інтересами транспортних структур, так як вимога спрямованості на мінімізацію витрат, яке розглядається як цільова функція, гарантує прийнятний тариф пасажиру, а оператора забезпечує достатнім розміром прибутку.

Таблиця - Структура логістичної системи пасажирських перевезень.

Назва компонента структури	Задачі
Дотранспортне обслуговування	<p>1. Планування поїздки.</p> <p>2. Забезпечення зручності підходу пасажирів до зупинок громадського транспорту.</p>
транспортне обслуговування	<p>1. Перевезення пасажирів з необхідним комфортом.</p>
Послетранспортне обслуговування	<p>1. Забезпечення зручного підходу до пунктів призначення.</p> <p>2. Комфортна пересадка на інший вид транспорту.</p>

Функціональне призначення логістичних систем управління пасажирськими перевезеннями виступає рішення таких груп завдань, як:

- транспортні (здійснення приміських, міських, міжнародних та міжміських перевезень);
- діспозіційні (прогнозування, аналіз, прийняття рішень, планування, контроль і оперативне управління);
- інформаційні (контроль перевезень, управління пасажиропотоками і довідкове забезпечення);
- станційні (організація культурно-побутового обслуговування, продажу квитків та ін.);
- інші спеціальні (транспортні супутні послуги, кредитування, страхування, фінанси та ін.).

Логістичне управління перевезеннями пасажирів може проводитися як на макро- і мікрорівнях.

Макрологістические системи містять великі логістичні системи, а також беруть активну участь в питаннях організації транспортного обслуговування для жителів району.

На макрорівні логістическое управління включає рішення таких задач, як:

- вибір найбільш раціональних напрямків перевезень;
- розробка єдиної концепції побудови маршрутної мережі;
- оптимізація розподілу по території регіону об'єктів інфраструктури;
- відбір операторів і подальше визначення обсягу їх робіт.

Микрологістические системи має на увазі використання логістичних принципів при формуванні транспортного обслуговування працівників підприємства як аспекту виробничої діяльності.

Слід зазначити, при організації та роботі логістичних систем пасажирських перевезень велика увага повинна бути зосереджена прогнозуванні обсягів пасажиропотоків і маркетингових дослідженнях.

Структура певних переміщень пасажирів висловлює вплив безлічі чинників, від яких безпосередньо залежить попит на перевезення.

На сьогоднішній можна виділити наступні групи факторів, які визначають транспортну рухливість населення:

1. Група, яка відображає попит на перевезення відповідно до професійної та соціальної структурою населення;

2. Групу, в якій містяться фактори, які виражають умови реалізації перевезень (місце розташування житлових районів, центрів торгівлі, місць культурного відпочинку, промислових зон, параметри вулично-дорожньої мережі, а також тимчасові характеристики поїздки, розташування дачних заміських масивів і ін.);

3. Група, яка характеризує діючі умови роботи різноманітних операторів і систему організації пасажирських перевезень.

Заслужують на особливу увагу той факт, що наявні результати дослідження пасажиропотоків в більшості випадків є застарілими відомостями, тому не представляють собою наочне відображення реальної ситуації, що склалася. Отже, при аналізі даних стосовно ситуації, що склалася слід враховувати трансформацію чинників, що впливають на транспортну мобільність населення, причинно-наслідкових зв'язків. Грамотно оцінювати роботу пасажирського транспорту, планувати зміни в характеристиках його роботи при змінах в транспортних потребах населення допомагає інформаційна модель, закладена в основу проектування маршрутної мережі міста і застосовується безпосередньо при встановленні конкретних режимів роботи транспортних засобів. З метою забезпечення орієнтації системи управління ГПТ на потреби пасажирів, конкретна інформаційна модель повинна в обов'язковому порядку чітко диференціювати потреби в перевезеннях пасажирів відповідно до, днем тижня, часу доби або сезоном. Компонентів інформаційної моделі, що сприяє наданню оцінки показників застосування транспортних засобів і зміни пасажиропотоків, виступає схема транспортних магістралей міста або регіону, що містить в собі як діючу схему, так і різноманітні варіанти маршрутної мережі пасажирського транспорту.

На сьогоднішній день новітні інформаційно-комп'ютерні технології сприяють реалізації на практиці даного елемента інформаційної моделі у вигляді комп'ютерної схеми, безпосередньо інтегрованої з супутниковими системами керування транспортними засобами та автоматизованого контролю.

Можна виділити наступні перспективні завдання, спрямовані на оптимізацію в рамках логістических систем роботи пасажирського транспорту:

- впровадження інтегрованого підходу до розвитку міст і регіонів;
- докладне обґрунтування структур управління перевезеннями, що враховують основні інтереси населення в виробничому, державному, особистісному аспектах і впливають на організацію транспортних систем;

- розробка методології та принципів забезпечення транспортом регіонів, сучасними технологіями і рухомим складом з урахуванням екологічних і економічних аспектів;
- розробка методів, спрямованих на підвищення рівня якості транспортного обслуговування населення.

Впровадження логістичних підходів забезпечує з позиції витрат найбільш оптимальні варіанти задоволення транспортних потреб населення. Отже, логістична система пасажирських перевезень надає можливість залагодити суперечності між інтересами операторів і населення, забезпечує ефективний пошук об'єктивного компромісу між інтересами муніципальних і регіональних органів влади, які курирують діяльність громадського транспорту, транспортних структур так як вимога мінімізації витрат слід розглядати в якості цільової функції, що гарантує пасажирові найбільш прийнятний тариф, а оператору, в свою чергу, - достатній розмір прибутку.

3.2 Моделювання системи транспортної логістики.

Логістика, стосовно до пасажирського транспорту, представляє є сукупністю технічних засобів, проектних рішень і методів управління та організації, що дають хороший рівень обслуговування пасажирів, а також їх надійну, безпечну і безперервну доставку при мінімальних витратах в певний час "від дверей до дверей". Застосування на пасажирському транспорті логістичного підходу сприяє оптимізації перевізного процесу, який розглядається в якості логістичної системи об'єктів інфраструктури і операторів, за допомогою які беруть участь в процесі реалізації транспортних послуг логістичних зв'язків.

Формування оптимальної транспортної системи регіону (міста) передбачає застосування логістичного підходу ще на початкових етапах, таких як проектування і містобудівні роботи. Це передбачає значному скороченню

пасажирів в перевезеннях шляхом наближення до місць праці, а також проведення дозвілля, місць проживання, і навпаки.

Структура пасажирської транспортної проекрованої мережі повинна бути побудована за принципом мінімізації повних витрат часу кожного пасажирів, в тому числі часу очікування транспортного засобу, підходу до остановочному пункту, часу поїздки і пересадки і ін.

Замість того, пасажирських перевезення сприяють усуненню протиріч, що виникають між цілями пасажирів і перевізників, транспортними підприємствами різноманітних місць власності, що роблять на одному ринку транспортних послуг.

У загальному вигляді систему міських пасажирських перевезень слід аналізувати з двох видів. З однієї сторони вона є сферою ринкових відносин, тобто область взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності різних форм власності, що безпосередньо забезпечують перевезення городян і споживачів транспортних послуг.

Міський пасажирський рух, з ішої сторони, виступає важливим елементом соціальної інфраструктури, яка підтримує нормальну життєдіяльність міста і передбачає загальну доступність транспорту, а також можливість городян задовольнити власні транспортні потреби з його допомогою.

Діяльність системи міських пасажирських транспортуваннях в логістики муніципальної економіки своєю основною метою має підтримку високої якості транспортного обслуговування при одночасній мінімізації бюджетних витрат.

Використання логістичного підходу в пасажирських перевезеннях, при якому міський транспортний комплекс представлений як структурована система, а транспортний процес, в свою чергу, як логістичний ланцюжок взаємодіє інфраструктури та операторів між ними за допомогою логістики, допомагає оптимізувати виробництво транспортних послуг, а також забезпечення всебічного задоволення потреб різних категорій населення на основі найбільш раціонального використання наявних економічних ресурсів.

Характерною особливістю використання логістичних методів в управлінні міським пасажирським транспортом на сучасному етапі є різноманітність за характером форм організації та обслуговування інфраструктури міського пасажирського транспорту.

Слід зазначити, що суть логістичного підходу до формування технічної інфраструктури міського пасажирського транспорту полягає в організації найкоротших зв'язків між основними точками навчання пасажирів з урахуванням конкретних обсягів пасажиропотоку, вимог комфортності проїзду при підбір і розрахунок найбільш оптимальних типів транспортних засобів, рухомого складу, а також в оснащенні пунктів з урахуванням комплексу всіх конструкцій, необхідних для ефективної діяльності.

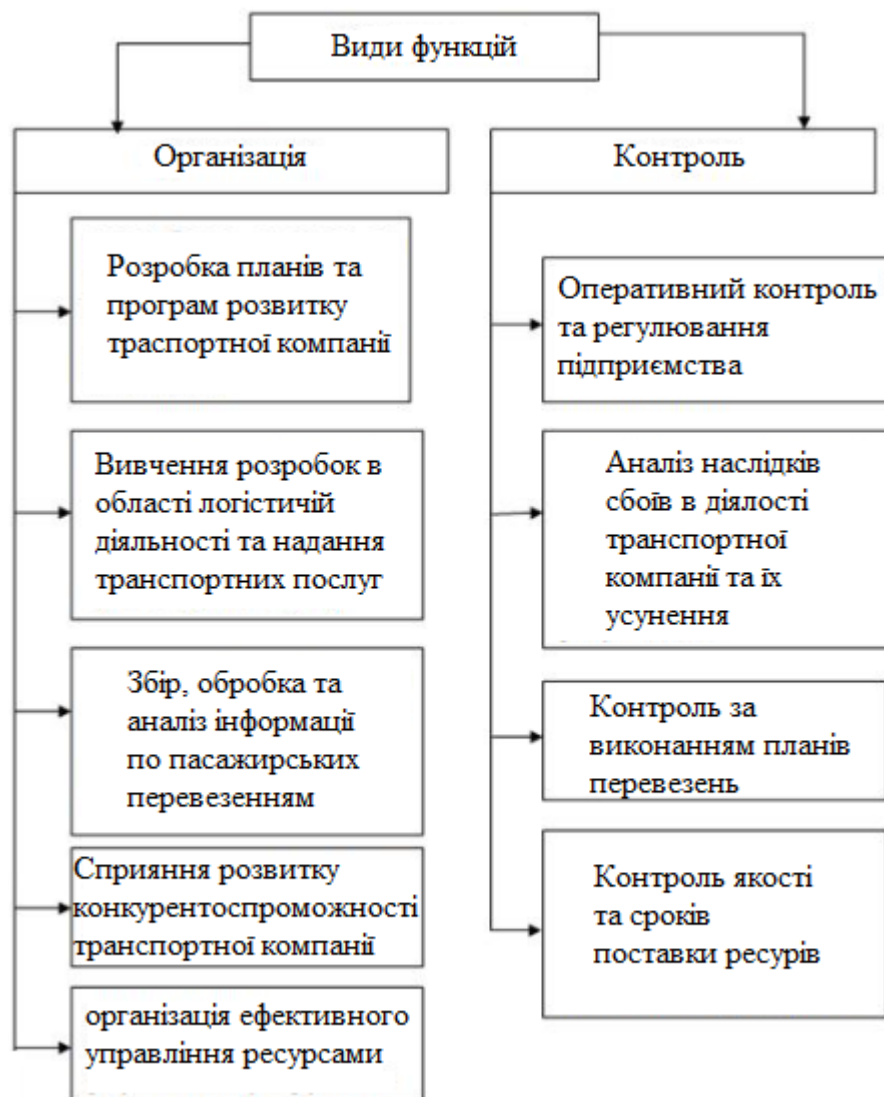


Рис. - Функції логістичного центру.

Логістична система до компанії базується на формуванні певної логістичної системи з метою перевезення пасажирів (пасажирської послуги) встановленого постачальника до точної встановленими пасажирами (від АТП до пасажира).

З цього підходу міняються схеми формування транспорту міського пасажирського перевезення, а також принципи організації його діяльності.

Разом з традиційно прийнятими завданнями, спрямованими на організацію роботи пасажирських перевезень (далі - ГПТ) (доведення постійного транспортування, зв'язати між містами, підвищення коефіцієнта щільності маршрутної мережі при її рівномірному розподілі по всій території міста) необхідно виділяти і інші логістичні завдання, які зводяться до наступних:

- маршрути в обов'язковому порядку повинні пов'язувати з найкоротших відстанях початкові і кінцеві пункти конкретних пасажиропотоків;
- число одиниць рухомого складу, а також режим роботи транспорту повинні гарантувати на певну годину доставку пасажирів до пункту призначення.

Представлені логістичні завдання відрізняються від традиційної завдання обов'язкового забезпечення мінімального інтервалу руху транспорту, встановленого протягом доби.

Отже, пасажиропотоки для застосування логістичних методів повинні концентруватися в часі і в просторі. Іншими словами, вони повинні володіти усі відмітні ознаки стійких сформованих технологічних зв'язків.

Основними принципами управління логістичної системи представлені в таблиці

Таблиця - Основні принципи управління логістичною системою

- Основні принципи управління логістичної системи
- системний підхід
- принцип логістичної координації і інтеграції

- принцип загальних витрат системи
- принцип загальної оптимізації
- принцип управління якістю
- принцип стійкості і адаптивності системи

Основними елементами логістичної системи міських пасажирських перевезень виступають: підприємство-перевізник, замовник перевезень і пасажир, а також рух інформаційних, фінансових і потоку послуг між ними.

ВИСНОВКИ

В бакалаврській роботі було проведено аналіз процесів в логістичній діяльності підприємства для поліпшення показників і підвищення якості наданих послуг.

Було проведено аналіз відділу логістичної компанії з надання послуг пасажирських перевезень.

Проведено аналіз заходів щодо логістичних перевезень

Було зроблено моделювання системи автоматизації процесів при пасажирських перевезеннях.

Виконано функціональний опис процесів в логістичній діяльності підприємства.

Результати бакалаврської роботи можливо використовувати в роботі компанії та поліпшати процеси побудови логістики щодо пасажирських перевезень.