

**ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКІ ПОСЛУГИ: ЧИННИКИ
ВПЛИВУ ТА НАПЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ**

Стаття присвячена дослідженню ролі експедиторів на ринку транспортно-експедиторських послуг та підвищенню ефективності діяльності транспортно-експедиторської компанії шляхом заохочення та мотивації своїх працівників. Ключові слова: транспортно-експедиторські підприємства, підвищення продуктивності праці, мотивація персоналу.

Статья посвящена исследованию роли экспедиторов на рынке транспортно-экспедиторских услуг и повышению эффективности деятельности транспортно-экспедиторской компании путем поощрения и мотивации своих работников. Ключевые слова: транспортно-экспедиторские предприятия, повышение производительности труда, мотивация персонала.

The article is sanctified to research of role of dispatch at the market of transport-dispatch services and increase of efficiency of activity of a transport-dispatch company by encouragement and motivation of the workers. Keywords: transport-dispatch enterprises, increases of labour efficiency, motivation of personnel.

Постановка проблеми. В умовах конкурентної боротьби необхідно піклуватись про високий статус підприємства, постійно орієнтуючись і досліджуючи зовнішні фактори, аналізуючи нові тенденції в сфері надання транспортно-експедиторських послуг та забезпечуючи клієнту відмінний сервіс. Успішна діяльність транспортно-експедиторської фірми залежить від професійної компетентності кожного експедитора. Заохочуючи та мотивуючи своїх працівників, компанія досягне великих успіхів в своїй діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасній літературі проблемам ефективності праці та чинникам, що впливають на її рівень, приділяється все більше уваги. Зарубіжні та вітчизняні автори завжди приділяли значне місце питанням мотивації персоналу в своїх дослідженнях. Можна виділити праці таких науковців як Колот А. М., Шеметов П.В., Кумбс Ф., Нюттен Ж. та ін. Саме їх дослідження і розробки, а також їх практичне використання допомогли багатьом підприємствам стати лідерами в наданні транспортно-експедиторських послуг.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. На сьогоднішній день питання якості послуг, що надаються транспортно-експедиторськими підприємствами є першочерговими. Тому вплив мотиваційних чинників на ефективність діяльності транспортно-експедиторських підприємств все ще досліджується і вивчається.

Мета статті. Мета статті полягає в дослідженні ринку транспортно-експедиторських послуг, аналізі факторів, що впливають на вибір транспортно-експедиторського підприємства замовниками, та чинників, які дадуть змогу підвищити якість запропонованих послуг.

Викладення основного матеріалу. В останні роки спостерігаються істотні зміни в ролі експедиторського капіталу в транспортному підприємстві та експедиторських послуг в організації процесу перевезень вантажів. У зв'язку з цим, останнім часом явно спостерігається тенденція виділення транспортно-експедиційного обслуговування в самостійну галузь транспортного комплексу.

Сьогодні в Україні більш ніж 80% перевезень вантажів всіма видами транспорту здійснюється шляхом безпосередньої участі міжнародних експедиторів. Транспортно-експедиторська діяльність виконує посередницькі функції між експортером та імпортером. Експедитори являються не тільки посередниками між власниками вантажів і перевізниками, вони ведуть активні маркетингові дослідження на ринках транспортних послуг, приймають участь у підготовці вантажів до перевезень, супроводжують їх на шляху транспортування, забезпечують вимоги відправників відносно доставки вантажів від пункту призначення до місця прибуття, виконують функції операторів при здійсненні міжнародних перевезень.

Експедитори спеціалізуються на виконанні операцій з обслуговування комплексного або тільки одного з напрямів, наприклад, експорту або імпорту; вони можуть працювати відособлено або, навпаки, об'єднуватися залежно від напрямів діяльності та ін. Можлива спеціалізація експедиторської діяльності по виду операцій, наприклад консолідація, вантаження-розвантаження, супровід вантажу і так далі. Всі учасники експедиційної діяльності при обслуговуванні міжнародної доставки вантажу набувають ряд переваг, якщо ця діяльність координується експедиторами.

Переваги співпраці для експедиторів з транспортно-експедиційної діяльності з іншими учасниками логістичного ланцюга полягають в тому, що вони:

- отримують економічний ефект від різниці між відносно високою тарифною ставкою на окремі партії вантажів, виплачуваною вантажовідправниками, і відносно низькою ставкою, яку експедитор повинен заплатити перевізникові;

- стягують комісійні збори за діяльність в якості агента вантажовідправників (вантажоодержувачів) компаній інших країн;

- отримують комісійні за здійснення операцій у сфері звернення за дорученням вантажовідправників;

- використовують різницю між ставками, що пропонуються вантажовідправникам, і фактичною вартістю робіт по упаковці, маркіровці та зберіганню вантажу.

Формалізація функцій експедитора відбувається в процесі транспортно-експедиційного обслуговування клієнтів через послідовність і набір виконуваних при доставці вантажів операцій (рис.1). Таким чином, функції більшою мірою ототожнюються з можливостями і обов'язками експедитора, а види експедиційних послуг - з конкретним набором робіт або операцій, які можуть бути продані клієнтові як окремий продукт

експедиційної діяльності. Функції експедитора не змінюються, тоді як види послуг схильні до динамічної зміни під впливом кон'юнктури транспортного ринку, соціальних, економічних, політичних і інших чинників зовнішньої середовища.



Рис. 1 Функції експедиторів

Дві суперечливі тенденції визначають нині розвиток видів експедиційних послуг. З одного боку, інтеграція українського транспортного ринку в загальносвітовий вимагає використання в Україні практики надання транспортно-експедиційних послуг, що склалася на Заході, як єдиного виду послуг (комплексу, набору робіт або операцій). З іншого боку, внаслідок прийняття міжнародних угод і конвенцій і перегляду українського законодавства в області організаційно-посередницької діяльності існуючі види послуг розпалися на декілька складових.

Транспортні послуги складають основу діяльності експедиторів, а усі інші види послуг, доповнюючі транспортні, їх набір залежать від виду транспортування, використовуваної техніки, технології і інших чинників. У експедиційній діяльності до транспортних послуг відносять: перевезення, вантажні операції, складські роботи. Перевезення здійснюються експедитором, якщо він має власні транспортні засоби або орендує їх. Причому експедитор може мати судна морські і річкові, літаки, залізничні вагони і локомотиви, автомобілі і напівпричеми. Послуги із ввезення-вивезення вантажу є послугами з доставки вантажів від складу вантажовідправника до залізничної станції, автотранспортного підприємства,

що займається міжнародними перевезеннями, до порту і на його території до складу.

В процесі аналізу експедиторської діяльності були виявлені фактори, що впливають на вибір клієнтами експедиторів (рис.2).

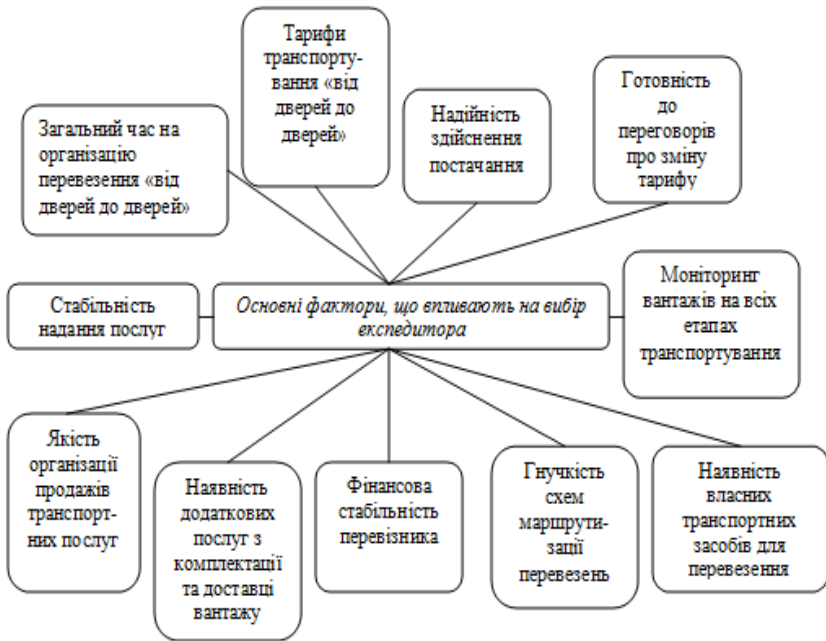


Рис. 2 Основні фактори, що впливають на вибір клієнтами експедиторів

Експедитори та їх об'єднання з метою удосконалення транспортно-експедиторських послуг, покращення їх якості та конкурентноздатності, можуть сертифікувати якість своїх послуг відповідно до існуючих стандартів та здійснювати професійну підготовку або перепідготовку фахівців та підвищення кваліфікації спеціалістів транспортно-експедиторських підприємств.

Успішна діяльність транспортно-експедиторської фірми залежить від професійної компетентності кожного експедитора. Заохочуючи та мотивуючи своїх працівників, компанія досягне великих успіхів в своїй діяльності. В процесі експедиторської діяльності були виявлені чинники, які сприяють мотивації експедиторів (рис.3).

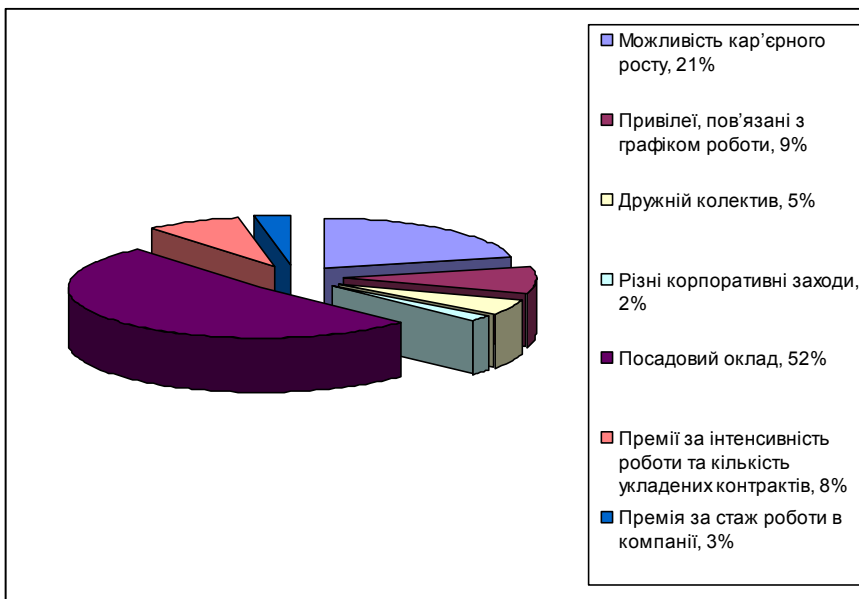


Рис. 3 Чинники, які сприяють мотивації експедиторів

Під привілеями, пов'язаними з графіком роботи, розуміють «банк неробочих днів», який дозволяє працівникам самостійно розпоряджатися своїм вільним часом, а також можливість встановлення гнучкого графіку в якості особливого заохочення.

Під корпоративними заходами, що не відносяться до роботи, розуміють урочистості, присвячені важливим подіям в компанії та традиційним святкам. Подібні зустрічі зближують співробітників, примушуючи їх відчувати себе частиною одного цілого, а так само покращують атмосферу в колективі, що позитивно позначається на робочому процесі.

До найважливішої і ефективнішої групи заохочень "винагородивдячності" відносяться письмові вдячності, публічні похвали, розширення повноважень. І, нарешті, ще одна група - зміни статусу співробітника - має на увазі просування по кар'єрних сходах або залучення його до участі в нових проєктах, поліпшення умов роботи.

Успішний колектив неможливо побудувати без правильної організації міжособових стосунків - симпатія, повага, взаємовиручка і готовність надати допомогу колеги є ознаками успішних колективів.

Нехтування мотиваційними чинниками може призвести до зниження продуктивності праці, збільшення часу на організацію навантажувально-розвантажувальних робіт, несвоєчасного відправлення вантажів, неточного оформлення документів відповідно до митних, карантинних і санітарних

вимог та ін. За умови нечіткого виконання своїх прямих обов'язків експедитором, компанія ризикує втратити клієнта.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Розвиток світового товарного ринку і зміна його простору у зв'язку з соціально-політичними процесами в Європі наприкінці ХХ – початку ХХІ ст. сприяв інтенсифікації, інтеграції діяльності експедиторів з різних країн у світовий торговий і транспортний простір. Транспортно-експедиторська діяльність при виході на міжнародні ринки набуває відмінних рис, властивих потокам товарів, що експортуються або імпортуються, і залучає до сфери експедиційної діяльності безліч нових учасників.

Ускладнюються виконувані в межах транспортно-експедиційного обслуговування операції, зростає їх загальна кількість, лавиноподібно росте потік документів, необхідних для оформлення доставки, з'являється необхідність в специфічних операціях, що не вимагаються при експедиції всередині малих територій і регіонів, і навіть в пограничних, митних, фумігаційних, санітарних та інших видах контролю. Відповідно змінюється характер взаємовідносин всіх учасників експедиції з організації доставки, зростає вплив міжнародного законодавства, національних і міжнародних організацій та установ, контролюючих його виконання.

Успішна діяльність транспортно-експедиторської фірми залежить від професійної компетентності кожного експедитора. Зробивши аналіз чинників, які сприяють підвищенню ефективності праці експедиторів, слід звернути увагу на такі чинники як посадовий оклад і можливість до кар'єрного росту; суттєвими є також премії за інтенсивність роботи та привілеї, пов'язані з графіком роботи. Заохочуючи та мотивуючи своїх працівників, компанія може зміцнити свої позиції на ринку транспортно-експедиторських послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вієвська М. Мотивація професійного саморозвитку у реалізації стратегії формування управлінських компетенцій [Текст]/ М. Вієвська, Л. Красовська// Вища школа. – 2010. - №3. – С.89-104.
2. Колот А. М. Мотивація персоналу [Текст]/ А.М. Колот. – КНЕУ, 2002. - 337 с.
3. Кумбс Ф. Мотиватор [Текст]/ Ф. Кумбс. – М.: ГИППО (НІРРО), 2006. – 306 с.
4. Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего [Текст]/ Ж. Нюттен. – М.: Смысл, 2004. – 607 с.
5. Стрельчук Є.М. Мотиваційний моніторинг та оцінка ефективності системи мотивації [Текст]/ Є.М. Стрельчук, Т.Л. Коваленко// Актуальні проблеми економіки. – 2008.- №8. – С.124-129.
6. Шеметов П.В. Управление персоналом предприятия: [Текст]/ П.В. Шеметов. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. - 312 с.