

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Аналіз якості послуг з міжнародних автомобільних перевезень
вантажів (на прикладі ТОВ «Вінтранс») (комплексна тема)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи МН-41

спеціальності 275.03 «Транспортні технології

(на автомобільному транспорті)

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Голубіцкий Б. В.

(прізвище та ініціали)

(підпис)

Сторощук Д. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Вовк Ю. Я.

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Дзюра В.О.

(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри

(підпис)

Цьонь О. П.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет інженерії машин, споруд та технологій
(повна назва факультету)
Кафедра автомобілів
(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Цьонь О.П.
(підпис) (прізвище та ініціали)
« » 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
(назва освітнього ступеня)
за спеціальністю 275.03 Транспортні технології (на автомобільному транспорті)
(шифр і назва спеціальності)
студенту Голубіцкому Богдану Володимировичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Аналіз якості послуг з міжнародних автомобільних перевезень вантажів
(на прикладі ТОВ «Вінтранс») (комплексна тема)

Керівник роботи Вовк Ю. Я., к.т.н., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від «29» січня 2024 року № 4/7-71

2. Термін подання студентом завершеної роботи 17.06.2024

3. Вихідні дані до роботи Інформаційні матеріали, джерела з мережі Інтернет

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
Вступ. Розділ 1. Аналіз об'єкту дослідження. Розділ 2. Заходи із вдосконалення транспортного процесу. Розділ 3. Безпека життєдіяльності, основи охорони праці. Висновки

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)
Ілюстративний матеріал

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет інженерії машин, споруд та технологій

(повна назва факультету)

Кафедра автомобілів

(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Цьонь О.П.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

« »

2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 275.03 Транспортні технології (на автомобільному транспорті)

(шифр і назва спеціальності)

студенту Сторощуку Дмитру Олександровичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Аналіз якості послуг з міжнародних автомобільних перевезень вантажів (на прикладі ТОВ «Вінтранс») (комплексна тема)

Керівник роботи Вовк Ю. Я., к.т.н., доц.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від «29» січня 2024 року № 4/7-71

2. Термін подання студентом завершеної роботи 17.06.2024

3. Вихідні дані до роботи Інформаційні матеріали, джерела з мережі Інтернет

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ. Розділ 1. Аналіз об'єкту дослідження. Розділ 2. Заходи із вдосконалення транспортного процесу. Розділ 3. Безпека життєдіяльності, основи охорони праці. Висновки

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)
Ілюстративний матеріал

РЕФЕРАТ

Голубіцький Б. В., Сторощук Д. О. Аналіз якості послуг з міжнародних автомобільних перевезень вантажів (на прикладі ТОВ «Вінтранс») (комплексна тема) – Рукопис.

Кваліфікаційні робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр за спеціальністю 275.03 – Транспортні технології (на автомобільному транспорті). – Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, – Тернопіль, 2024.

У роботі проаналізовано можливості оптимізації послуг автомобільного вантажного транспорту шляхом оцінки екологічних факторів, що впливають на послуги автомобільного вантажного транспорту. Метою роботи було з'ясувати, які екологічні фактори в європейських країнах впливають на автомобільний вантажний транспорт. У роботі проаналізовано літературу, присвячену поняттю логістичних послуг, наведено системну класифікацію, поняття послуг вантажного автомобільного транспорту та особливості надання послуг вантажного автомобільного транспорту. Оцінено вплив факторів навколишнього середовища на послуги автомобільного вантажного транспорту. Оцінено послуги автомобільного вантажного транспорту в країнах Європи.

В третьому розділі проаналізовано безпеку життєдіяльності та питання охорони праці.

В кінці роботи зроблено висновки та пропозиції.

АВТОМОБІЛЬНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, АВТОМОБІЛЬНІ ВАНТАЖНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, ПОСЛУГИ З ВАНТАЖНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

ЗМІСТ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ВСТУП | 9 |
| РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ..... | 13 |
| 1.1. Поняття та система класифікації логістичних послуг | 13 |
| 1.2. Послуги з перевезення вантажів | 18 |
| 1.3. Правове регулювання автомобільних перевезень вантажів на європейському ринку | 24 |
| 1.4. Вплив екологічних факторів на перевезення вантажів автомобільним транспортом..... | 28 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНИЙ..... | 41 |
| 2.1. Методика обслуговування вантажних перевезень..... | 41 |
| 2.2. Оцінка факторів і показників вантажних перевезень автомобільним транспортом..... | 45 |
| 2.3. Оцінка послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом в країнах Європи ТОВ «Вінтранс» | 64 |
| 2.3.1. Аналіз діяльності ТОВ «Вінтранс»..... | 64 |
| 2.3.2. Аналіз показників вантажоперевезень ТОВ «Вінтранс»..... | 69 |
| 2.3.3. Аналіз результатів якісних досліджень..... | 73 |
| 2.4. Напрямки вдосконалення послуг вантажного автомобільного транспорту в країнах Європи..... | 94 |
| РОЗДІЛ 3. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ ... | 99 |
| 3.1. Рекомендації ООН з перевезення небезпечних вантажів: Універсальні правила для безпечного транспортування | 99 |
| 3.2. Безпека перевезень. Специфікація за видами транспорту: акцент на автомобільний транспорт..... | 101 |
| 3.3. Класифікація небезпечних вантажів: Універсальний підхід до безпеки | 102 |
| 3.4. Навчання персоналу: Міжнародні норми та вимоги..... | 105 |
| ВИСНОВКИ..... | 107 |

| | |
|------------------|-----|
| ЛІТЕРАТУРА | 111 |
| ДОДАТКИ..... | 116 |

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасній економіці вантажні перевезення є одним із ключових елементів сучасних ланцюгів поставок. Він об'єднує виробництво, розподіл і споживання для надання гнучких послуг «від дверей до дверей». Вантажні перевезення можуть об'єднувати всіх учасників ланцюга поставок на місцевому, національному, регіональному та глобальному рівнях. Автомобільні вантажні перевезення є основним видом транспортних послуг у багатьох регіонах світу.

Економічні та якісні системи транспортування вантажів є ключовими елементами ефективної логістики, яка є опорою будь-якої сучасної економіки. У більшості країн вантажопотоки майже повністю залежать від автомобільного транспорту. Очікування споживачів і виробничі вимоги все більше вимагають від транспортних операторів надання послуг найвищої якості, які є найбезпечнішими та найшвидшими для своїх клієнтів. Однак у багатьох країнах ефективність логістики залишається низькою та недостатньою для ефективного сприяння економічному та соціальному розвитку. Тому будь-яке покращення послуг автомобільного транспорту може мати прямий і значний вплив на всі інші сектори економіки.

Прагнення задовольнити потреби споживачів є головним завданням будь-якої галузі економіки, в тому числі і автомобільних вантажних перевезень. Із зростанням попиту на послуги з перевезення вантажів зростає частка компаній, що пропонують транспортні послуги на міжнародному та внутрішньому ринках. Щоб залишатися в конкурентному середовищі, завдяки високій якості надання послуг на міжнародному ринку, литовські перевізники повинні забезпечити свою конкурентну перевагу перед перевізниками з інших країн. Таким чином, вантажоперевізники націлені на надання послуг, що відповідають потребам споживачів. Слід зазначити, що більшість компаній, що надають послуги з перевезення вантажів на міжнародних ринках, стикаються з

багатьма проблемами, такими як більш складний контроль управління транспортним ланцюгом, збільшення витрат і зростання конкуренції. Беручи до уваги ринок подібних або ідентичних послуг, компанії, що надають послуги вантажного транспорту, повинні покращувати якість своїх послуг, використовуючи переваги характеристик послуг, які вони надають.

Проблема дослідження. Глобальна криза мала величезний вплив на економіку основних країн і торговий сектор. За останні п'ять років багато компаній збанкрутували або були ліквідовані. Розвиток ринкових відносин в Україні з одного боку та наслідки світової кризи з іншого спричинили зміни в транспортних компаніях. Обсяги вантажів зменшувалися, великі компанії були змушені продавати свої транспортні засоби меншим компаніям через їх невикористання. На ринок вийшло багато малих перевізників, де ціни на транспортні послуги нижчі, ефективність роботи вища, є можливість диференціювати клієнтів. Усе це вплинуло на результати діяльності компаній у секторі автомобільних перевезень.

Розширено проаналізовано та описано різноманітні проблеми логістичної діяльності. Через це не вистачає практичних прикладів, які б висвітлили проблеми логістичної компанії, що займається перевезенням вантажів автомобільним транспортом. Відсутність практичних прикладів є підставою систематизувати наявну наукову літературу, на кейсі дослідити важливість послуги з перевезення вантажів та її особливості. Логістичні компанії стикаються з різними проблемами при управлінні процесами транспортування вантажів, які необхідно вирішувати, використовуючи знання та досвід управління та логістики. Хоча проблем у сфері логістики багато, більшість із них можна вирішити за умови взаємної обізнаності клієнтів і постачальників послуг. Постає проблемне питання: як оцінити, що впливає на послуги автомобільного вантажного транспорту в європейських країнах?

Об'єкт дослідження— послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом.

Мета – проаналізувавши наукову літературу, оцінити екологічні фактори, що впливають на вантажоперевезення автомобільним транспортом до країн Європи, спрогнозувати можливості оптимізації послуг авіаційного транспорту в країнах Європи.

Завдання дослідження:

1. Розкрити зв'язок між послугами автомобільного транспорту та факторами зовнішнього середовища.
2. Проаналізувати літературні джерела та систематизувати викладені в літературі методики та основні показники, що використовуються для оцінки впливу факторів на послуги автомобільного транспорту вантажів до країн Європи.
3. Дослідити ринок послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом в Європі.
4. Оцінити екологічні чинники, що визначають послуги ТОВ «Вінтранс» з перевезення вантажів автомобільним транспортом до країн Європи.

Методи дослідження:

- аналіз наукової літератури різних авторів, аналізуються документи, нормативно-правові акти;
- порівняльний аналіз дозволяє визначити зміну ринку європейських країн і вантажоперевізних послуг автомобільним транспортом, різні трактування та пояснення авторів, а також за допомогою цих методів можна виявити взаємозв'язки окремих елементів;
- для аналізу даних застосовуються математико-статистичні методи (статистичний, кореляційний, аналіз відносних показників);
- використано напівструктуроване інтерв'ю експертів для оцінки факторів, що визначають послуги з перевезення вантажів ТОВ «Вінтранс» автомобільним транспортом до країн Європи;
- при формулюванні висновків у роботі використовується метод конспектування.

Новизна та значимість дослідження: Практичне значення роботи полягає в аналізі ринку автотранспортних послуг в Європі та на рівні компанії. У роботі досліджено зовнішні та внутрішні фактори, що визначають динаміку ринку послуг з перевезення вантажів. Досліджено ринок послуг з перевезення вантажів та його значення для європейської економіки та чинники, що сформували динаміку ринку.

Структура роботи. Робота складається з трьох розділів. У першому розділі проведено аналіз наукової літератури, розібрано тему, представлено поняття логістичних послуг та систему класифікації, поняття послуг з перевезення вантажів та особливості надання послуг з перевезення вантажів. Вимоги до перевезення вантажів автомобільним транспортом вивчаються. Виявлено вплив екологічних факторів на послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом. Описано методіку оцінки впливу факторів на послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом до країн Європи, зазначено цілі дослідження, завдання та використані методи. У другому розділі представлена оцінка послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом до країн Європи. У третьому розділі представлено питання безпеки життєдіяльності та охорони праці. У висновках узагальнюються та вносяться пропозиції.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ

1.1. Поняття та система класифікації логістичних послуг

Поняття послуг з перевезення вантажів можна представити лише після того, як з'ясувати, що таке послуга, логістична послуга, які загальні та відмінні ознаки цієї послуги. Послуги є домінуючими в житті людини, за своїм обсягом, тому для оцінки характеристик послуг у вибраній галузі економіки доцільно представити поняття послуги.

Перш за все, визначається об'єкт послуги. Згідно Е. Віткієне (2008, с. 17), об'єкт послуги – це нематеріальна цінність, яка надається або використовується в певному процесі, здійснюючи дії, і ці процеси. Користувач бере безпосередню участь у наданні послуги. Таким чином, об'єкт послуги бере участь у конкретному процесі діяльності, у комплексі різноманітних комбінацій, характерних для послуги. Як зазначає М. Момінул (2015, с. 6), під послугою розуміють вигоду, що надається однією стороною іншій стороні шляхом діяльності, яка не має матеріальної основи, не дає права власності, де виробництво вигоди не пов'язано з фізичним продуктом. За словами Д. Лабанаускайте та О. Штурала (2014, с. 93), «при наданні послуги за узгоджену ціну користувачеві акцент робиться на його задоволенні, отриманій вигоді». Згідно з М. Povilaitis і J. Čiburienė (2007, с. 24), «послуги є нематеріальними, немає помітної межі між виробництвом і споживанням, неможливо накопичувати послуги, існує сильний зв'язок між споживачем і виробником. ". Під час надання послуги користувач отримує вигоди та задовольняє свої потреби. Послуга є повною протилежністю матеріального продукту. У той час, коли матеріальні блага є відчутними, однорідними, процеси виробництва та продажу відокремлені від споживання, споживач не бере участі у процесі виробництва, товари зберігаються та можуть бути передані, описуючи послуги, усі ці ознаки були б названі в зворотний. Таким чином, усі ці відмінні риси

дозволяють краще зрозуміти значення послуги та те, чим вона відрізняється від матеріального блага. Для того, щоб послуга була надана, має існувати об'єкт, якому вона буде надаватися, і хоча, на відміну від покупки матеріального продукту, тут немає принципів власності чи відчуження, не можна заперечувати, що отримана вигода чи задоволення не менше.

Згідно з К. Рімієне та Д. Грунді (2007, с. 95), логістичні послуги є багатими та різноманітними. Ці послуги додають цінність іншим службам, які беруть участь у процесі управління логістикою: управління запасами, пакування, маркування, розподіл, управління постачальниками, обслуговування клієнтів тощо. Логістичний сервіс має характеристики та визначення, властиві даному сектору економіки. Зверніть увагу, що логістичні послуги мають бути ефективними. За даними К. Gotzamani та ін. (2010, с. 438), ефективне логістичне обслуговування є метою діяльності компаній, тому для досягнення цієї мети та збереження досягнутих результатів доцільно враховувати всі особливості логістичного сервісу. На думку I. Sprogytė та V. Zinkevičiūtė (2014, с. 6), логістична послуга спрямована на задоволення очікувань і потреб користувачів, тому потребує економічних, інформаційних, технологічних і правових ресурсів. На думку Т. Сейлера (2012, с. 7), основним завданням логістичних послуг є управління потоками сировини від різних і географічно віддалених виробничих місць до клієнта. Можна сказати, що логістичні послуги спрямовані на задоволення потреб споживачів за допомогою технологічних, фінансових, інформаційних та правових ресурсів.

Логістичну діяльність можна класифікувати, згрупувати за її видами. Класифікація видів логістичної діяльності та видів послуг представлена на рисунку 1.1.

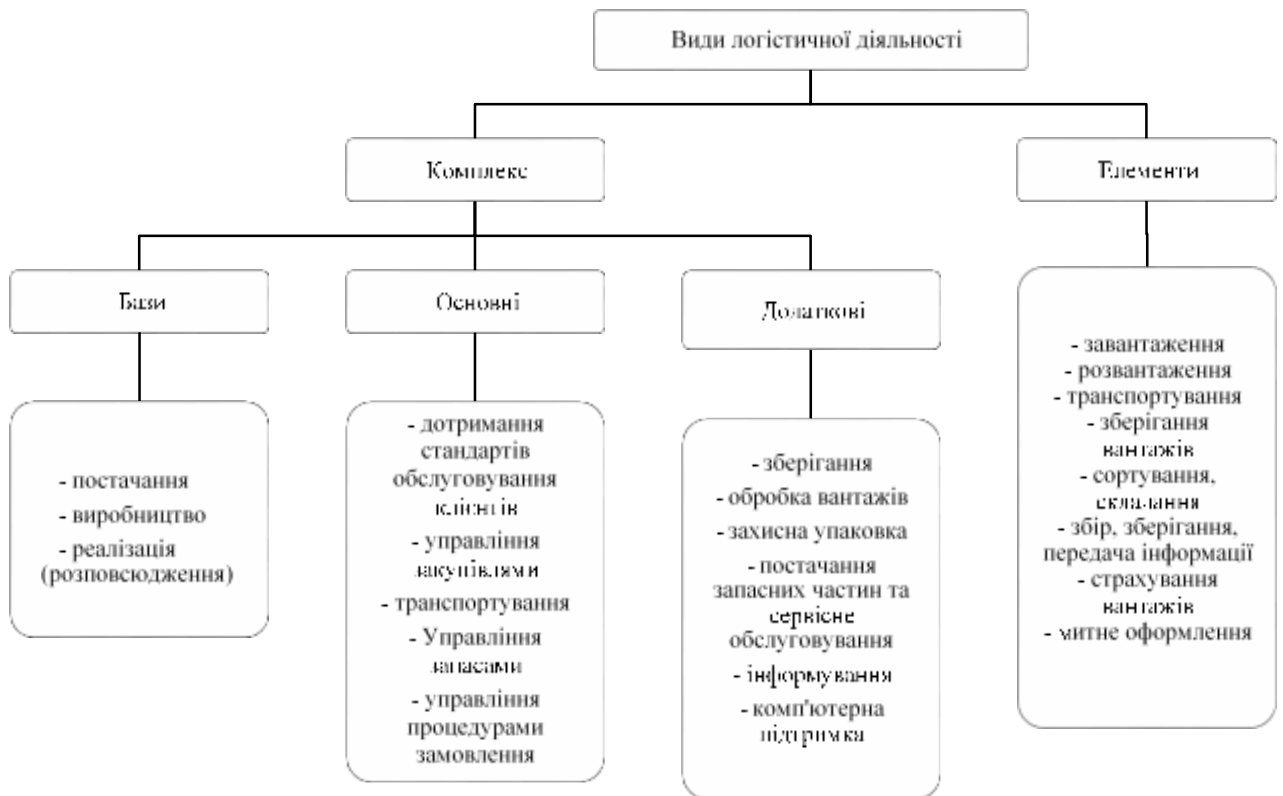


Рисунок 1.1 – Види логістичної діяльності

Аналізуючи дані, представлені на рисунку 1.1, можна побачити, що логістична діяльність поділяється на дві великі групи: комплексні та елементарні послуги. Комплекс послуг складається з основних, основних і допоміжних послуг. У той час як елементарні послуги складаються зі специфічних, стандартних логістичних послуг, комплексні послуги вже є елементами логістичних процесів, які пов'язані учасниками та процесами в логістичному ланцюгу поставок. Комплекс послуг складається з основних, основних і допоміжних послуг. Базові послуги призначені для управління та руху сировини та/або ресурсів між виробником і споживачем, а також їх взаємодії. Основні послуги з управління логістичними послугами. Служби підтримки призначені для безперебійного виконання логістичних послуг, таких як управління інформаційними системами, забезпечення стандартів зберігання запасів тощо.

Різноманітність логістичних послуг велика, охоплює багато сфер діяльності суб'єктів господарювання. Транспортні послуги є підсистемою

логістичних послуг. Послуги з перевезення вантажів є невід'ємною частиною, що поєднує елементи логістичної діяльності, тому важливо їх проаналізувати та описати характеристики. За даними К. Hedvall та ін. (2016, с. 807), транспортні послуги мають певні характеристики. По-перше, транспортні послуги пов'язані між собою трьома сторонами: постачальником транспортних послуг, покупцем транспортної послуги і третьою стороною є або покупець, або постачальник вантажу (в залежності від того, хто купує транспортну послугу - покупець або постачальник). товари). Д. Андерссон та ін. (2014) підтримують таке тлумачення поняття транспортної послуги через цю тріаду – взаємодію між покупцями та постачальниками товарів і транспортних послуг. Н. Stenberg та ін. (2013) стверджують, що транспортні послуги надають набагато більше учасників. Таким чином, аналіз тріади транспортних послуг розширено, щоб включити інші суб'єкти, що впливають на транспортну діяльність. Кожна компанія, яка займається виробництвом фізичних продуктів, залежить від постачання транспортної діяльності, як поза нею, так і поза нею. Ця діяльність може залежати або не залежати від цієї взаємодії, якою повинні керувати залучені сторони. Транспортна діяльність є особливою з точки зору просторового виміру, оскільки вона поєднує трансформаційні дії (такі як зберігання фізичних продуктів), які стосуються різних місць. Відповідно до Н. Лангвініє та Б. Венгрієне (2005, с. 34), транспортні послуги надаються з використанням доступних засобів і знань, знаючи, як переміщувати матеріальні блага та користувача з однієї точки в іншу. Оскільки користувачі не мають необхідних ресурсів для виконання послуги, перевага транспортних послуг полягає в тому, що вони надають користувачеві всі засоби для виконання цих дій.

Особливості логістичних послуг:

- **постачання.** Велике значення для надання послуг має система постачання. За словами К. Хедвалла та інших (2016, стор. 807), постачальник послуг повинен мати достатній запас, щоб негайно задовольнити потреби клієнта. На думку Д. Андерссона та ін. (2014, с. 10), отже, постачальник послуг

повинен мати можливість правильно та раціонально управляти наявними запасами.

- **безпека.** Транспортування вантажу та його доставка до споживача повинні здійснюватися безпечно, без його пошкодження. Як стверджує Н. Батарліене (2007, с. 290), це характеристика, яка гарантує якість логістичного обслуговування. Щоб вантаж дійшов до споживача неушкодженим, потрібна упаковка. На думку I. Veniušienė, E. Petukienė (2012, р. 64), відповідна упаковка захищає вантаж від впливу факторів зовнішнього середовища, які можуть визначати якість вантажу та впливати на навколишнє середовище.

- **швидкість (час доставки).** Ще одна істотна характеристика логістичної служби. Оскільки, на думку D. Andersson та ін. (2014, с. 12), управління запасами в логістиці вимагає поліпшення запасів матеріальних ресурсів на складах і витрат на накопичення капіталу, матеріали повинні доставлятися в невеликих кількостях, але частіше. Швидкість тут відіграє одну з головних ролей, оскільки клієнт зобов'язаний доставити замовлення в найкоротші терміни, тому рекомендується дотримуватися термінів доставки.

- **економіка-** це надання послуг за оптимізованими витратами. Як стверджують В. Зінкявічюте та А. В. Василяускас (2013, с. 33), при наданні логістичної послуги найбільше витрат припадає на зберігання та транспортування вантажу. Р. Зінов'євайте, Й. Лазаускас Я. (2012, с. 379) ототожнює цю ознаку з ціновою політикою логістичних послуг (транспортування).

- **інформативність.** За даними K. Hedvall та ін. (2016, с. 71), доцільно забезпечити інформаційні зв'язки між постачальниками логістичних послуг та користувачами, іншими учасниками логістичного ланцюга. Реалізація інформаційної системи, інформація, що зберігається і обробляється в ній, повинна бути доступною і передаватися учасникам цієї системи.

- **спеціалізація обслуговування.** R. Zinovjevaite, J. Lazauskas (2012, p. 379) стверджують, що спеціалізація послуг дає можливість задовольнити нові або спеціальні потреби клієнтів за вищою ціною, узгодженою з клієнтом.

Таким чином, на відміну від звичайних послуг, які характеризуються невідчутністю, ненакопичуваністю, нероздільністю, неоднорідністю – нерівномірністю, логістичні послуги характеризуються також пропозицією, безпекою, швидкістю, економічністю та інформативністю, здатністю до спеціалізації.

1.2. Послуги з перевезення вантажів

Важко дати однозначне визначення послуг з перевезення вантажів. Здебільшого опис характеристик послуги домінує у визначенні послуг з перевезення вантажів. При визначенні конкретних послуг з перевезення вантажів слід враховувати їх типові характеристики, які відрізняють їх від інших послуг (Matijošius et al., 2016, p. 423). Згідно з N. Langvinienė та G. Sližienė (2012, с. 61), головною особливістю послуг з перевезення вантажів є те, що постачальник послуг транспортує товари з одного місця в інше, використовуючи доступні інструменти та практичний досвід. О. Годлевська та ін. Згідно (2011, с. 65), переваги послуг з перевезення вантажів зосереджені на тому, що споживачі (замовники) не мають засобів (у даному випадку транспортних засобів) для транспортування вантажу до місця призначення. Основною особливістю надання послуг з перевезення вантажів є те, що необхідність послуг забезпечується недостатньою обізнаністю клієнта щодо управління транспортним процесом. Проте ринок міжнародних автомобільних перевезень у Європі великий. Зі збільшенням кількості компаній, які надають свої послуги іноземним державам, зростає і конкурентоспроможність у цьому секторі. Таким чином, перевізники повинні оцінити свої послуги, їх особливості, процес надання та знайти шляхи покращення їх якості.

Одним із головних завдань розвитку національної економіки є ефективність і конкурентоспроможність автомобільного транспорту та висока якість автотранспортних послуг. К. Гарденія (2014, с. 7), діяльність транспортного сектору є важливою у вирішенні проблеми мобільності громади. Конкурентоспроможність європейської промисловості та сфери послуг визначається мобільністю товарів і людей. Тому, порівняно з іншими видами транспорту, транспортування вантажів автомобільним транспортом можна охарактеризувати як легкодоступне для користувача, гнучке, ефективне, надійне та швидке. У більшості країн автомобільний транспорт відіграє домінуючу роль в економічних секторах (Zak et al., 2011, p. 321). Згідно з Н. Langvinienė (2011, с. 34), «вантажні перевезення — це термін, який описує операції, які здійснюються від виробництва продукції до її доставки споживачам». Таким чином, транспортування вантажів автомобільним транспортом означає дії та операції, необхідні для ефективною, результативною, безпечною, з оптимальними витратами та швидкою доставкою вантажу від виробника до споживача. Доречно дослідити, які саме дії та операції становлять послуги з перевезення вантажів.

Послуги з перевезення вантажів включають: транспортування вантажів, управління складом, комплектування та пакування, а також транспортування обраним видом транспорту. Також включено такі операції: планування маршруту, аналіз графіків руху та технічне обслуговування транспортних засобів (Gargasas A. Mūgienė I., 2012). Управління цими операціями необхідно для того, щоб скоротити відстань між виробником товару, що транспортується, і кінцевим одержувачем - споживачем. Метою є забезпечення безпечного транспортування вантажу до місця призначення в обумовлений час. На цих операціях, де виробництво є спеціалізованим, транспортування на великі відстані неминуче.

Відповідно до G. Sližienės і G. Zaukos (2014, с. 8), послуги з перевезення вантажів можна розділити на основні та допоміжні послуги відповідно до їх функцій і разом з рішеннями, пов'язаними з кожною з них (див. таблицю 1).

Таблиця 1.1 – Види послуг з перевезення вантажів

| Основні послуги з перевезення вантажів | Послуги з перевезення допоміжних вантажів |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Обслуговування клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Клієнти логістика обслуговування визначення потреб; • Визначення реакції клієнта на послугу; • Встановлення рівня обслуговування клієнтів. | <p>Зберігання:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Визначення необхідної площі та об'єму; • Розміщення виробництва, визначення необхідної кількості вантажно-розвантажувальних рамп; • кількісна оцінка; • Розстановка продуктів, що зберігаються. |
| <p>Транспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Транспорт типу і транспортування визначення способу; • Формування вантажних відправлень; • Визначення маршрутів транспортування; • Планування використання транспортних засобів. | <p>Управління матеріалами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • порядок вибору та заміни обладнання; • Визначення порядку виконання замовлення; • Виявлення джерел постачання; • Визначення умов закупівлі; • Визначення суми придбаних цінностей; • Зберігання та управління запасами. |
| <p>Управління запасами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Організація зберігання сировини та готової продукції; • Оперативне планування впровадження; • Визначення номенклатури продукції в складських приміщеннях; • Визначення кількості, розміру та розташування складських приміщень; • Забезпечення своєчасного обслуговування клієнтів. | <p>Упаковка товару:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Підбір пакетів; • Тара для навантаження і транспортування, зберігання; □ Захист від втрати та пошкодження. |
| <p>Обробка замовлень:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обробка замовлень на виконання; • Забезпечення оперативної передачі інформації про замовлення; | <p>Обробка та управління інформацією:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Збір та обробка інформації; • Аналіз даних; • Виконання контрольних процедур. |

- | | |
|---------------------------------------------|--|
| • Підготовка методики виконання замовлення. | |
|---------------------------------------------|--|

Джерело: Sližienė, G., Zaukas, G. 2014

Основна діяльність здійснюється на кожному етапі перевезення вантажів, а допоміжні організуються в залежності від обставин лише в окремих сферах. Основна діяльність вимагає найзагальніших витрат, тому необхідно ефективно координувати та вирішувати завдання з перевезення вантажів. Допоміжні логістичні заходи організуються відповідно до потреб, компанія може виконувати лише частину зазначених видів діяльності.

Послуги з перевезення вантажів потребують транспортної інфраструктури та транспортних засобів, які відповідають потребам клієнта та характеристикам вантажу. Як стверджують К. Ясюліте та Я. Бенюшене (2007, с. 99), «сучасний транспорт складається з широкої мережі хороших доріг різного призначення, великого парку вагонів, кораблів, літаків, автомобілів, а також сучасного комплексу управління та засоби комунікації. Транспорт є важливою галуззю економіки, без якої неможлива організація господарської діяльності та спілкування людей. Кожна держава прагне приділяти достатню увагу розвитку мережі всіх видів транспорту, вдосконаленню транспортного парку та оптимізації управління транспортними процесами. Таким чином, для перевезення вантажів потрібна інфраструктура, парк транспортних засобів. Пункти навантаження вантажів повинні мати спеціальне обладнання, що дозволяє здійснювати вивантаження вантажу з одного транспортного засобу та навантаження на інший. Крім того, вантаж часто потребує зберігання (проміжне зберігання), оскільки не завжди відбувається перевантаження для подальшого транспортування вантажу».

За даними Н. Лангвінене, Б. Венгрієне (2005), К. Гарденії (2014), Н. Лангвінене (2011) та ін. послуги з перевезення вантажів надають сервісні компанії, представлені на рисунку 1.2.

Транспорт

Компанії транспортного обслуговування, інакше звані перевізниками, мають власні транспортні засоби, водіїв і перевозять вантажі від невеликих посилок до вантажних контейнерів власним транспортом. Часто вони надають послуги зі страхування вантажів і можуть підготувати інші документи, що супроводжують вантаж. На термінал, як правило, привозиться частковий вантаж (а не весь автомобіль), а одержувач послуги бере на себе подальшу доставку до місця відправлення. Якщо вантаж займає всю вантажівку, він доставляється до місця відвантаження вантажу. Ці компанії також часто є посередниками на митниці.

Експедиційний

•Експедиторські компанії також надають транспортні послуги, тобто перевозять вантаж, але не власним транспортом, а перепродують замовлення вантажоперевізникам, тобто пересилають вантаж. Як і транспортні компанії, транспортно-експедиторські компанії надають послуги доставки вантажів, вони менше піклуються про страхування вантажу (оскільки транспортний засіб не їхній, він їм менш цікавий). Транспортно-експедиторські компанії часто розділяють експортні та імпорتنі експедиторські послуги, оскільки оформлення документів і митне оформлення дуже відрізняються залежно від того, експортується чи імпортується вантаж.

Логістика

•Компанії, що надають логістичні послуги, можуть перевозити вантажі власними транспортними засобами, а деякі з них можуть експедирувати. Як правило, діяльність компанії з логістичного обслуговування не обмежується транспортуванням вантажу від пункту відправлення до пункту прийому. Також надаються послуги зі складування, сортування вантажів, пакування та зберігання, страхування та оформлення вантажосупровідних документів. У комплекс логістичних послуг часто входять усі перераховані послуги експедиторських і транспортних обслуговуючих компаній.

Транспорт

- Транспортні компанії, інакше звані перевізниками, мають власний транспорт, водіїв і перевозять вантажі від дрібних посилок до вантажних контейнерів власним транспортом. Часто вони надають послуги зі страхування вантажів і можуть підготувати інші документи, що супроводжують вантаж. На термінал, як правило, привозять частковий вантаж (а не весь автомобіль), а одержувач послуги бере на себе подальшу доставку до місця відправлення. Якщо вантаж займає всю вантажівку, він доставляється до місця відвантаження вантажу. Ці компанії також часто є посередниками на митниці.

Експедирування

- Експедиторські компанії також надають транспортні послуги, т. здійснює перевезення вантажів, але не власним транспортом, а перепродає замовлення на перевезення вантажів, тобто, пересилає вантаж. Як і транспортні компанії, транспортно-експедиційні компанії надають послуги доставки вантажів, вони менше піклуються про страхування вантажів (так як транспортний засіб не їхній, вони менш зацікавлені в ньому). Транспортно-експедиційні компанії часто розділяють експортні та імпорتنі експедиторські послуги, оскільки оформлення документів і митне посередництво значно відрізняються залежно від того, експортується чи імпортується вантаж.

Логістика

- Компанії, що надають логістичні послуги, можуть перевозити вантажі власним автотранспортом, частину їх можуть пересилати. Як правило, діяльність компанії з логістичного обслуговування не обмежується транспортуванням вантажу від пункту відправлення до пункту прийому. Також надаються послуги зі складування, сортування вантажів, пакування та зберігання, страхування та оформлення вантажосупровідних документів. У комплекс логістичних послуг часто входять усі перераховані послуги експедиторських і транспортних обслуговуючих компаній.

Рисунок 1.2 – Види компаній, що надають послуги з перевезення вантажів
Джерело: складено автором за Langvieniēnē, Vengriēnē, 2005; Гарденія, 2014;
Langviniēnē, 2011.

Перераховані сервісні компанії надають подібні послуги та додають чинників підвищення конкурентоспроможності, тому їх доцільно називати компаніями з обслуговування вантажних перевезень.

Компанії, що займаються транспортуванням вантажів на міжнародних ринках, стикаються з багатьма конкурентними проблемами. Посилення конкуренції викликано компаніями, які вже мають власні сегменти на ринку, і залученням все нових і нових клієнтів. Це особливо важливо, коли більшість європейських країн входять до єдиного економічного простору ЄС – зони вільної торгівлі, що сприяє торговельному діалогу між країнами. Це дозволяє вільну

торгівлю промисловими товарами, вільний рух капіталу та вільний рух людей відповідно до загальноприйнятих правил, а також законодавства ЄС щодо продажу послуг (Matijošius et al., 2016, p. 423). При плануванні перевезення вантажів в ЄС виникає питання - компанія займається транспортуванням сама, чи зобов'язує це робити логістична компанія. Це пояснюється тим, що вантажоперевезення становлять основну вартість логістики. Транспорт додає виробництву просторову та часову цінність.

Підсумовуючи N. Langvinienė (2011), O. Godlevskajas et al. (2011), N. Langvinienė та G. Sližienė (2012), C. Gardenia (2014) визначення послуг з перевезення вантажів, можна сказати, що послуги з перевезення вантажів – це перевезення вантажів (матеріальних вантажів, сировини, харчових продуктів або інші споживчі товари) транспортні засоби, що перетинають державний кордон. Згідно з G. Sližienė та G. Zauks (2014), N. Langvinienė, V. Vengrienė (2005), C. Gardenia (2014), N. Langvinienė (2011) виокремлювали вантажні логістичні операції: транспортування матеріалів, зберігання та зберігання, комплектація та пакування, а також транспортування будь-яким видом транспорту. Сюди також входять такі послуги, як: планування маршруту, аналіз і створення графіків руху та технічне обслуговування транспортного парку.

1.3. Правове регулювання автомобільних перевезень вантажів на європейському ринку

Відповідальністю національних урядів є забезпечення створення сприятливого середовища для вантажних компаній, що включає належне регулювання ринку автомобільних перевезень. Таке регулювання має багато особливостей: ліцензування водіїв та їх поведінка на дорозі, можливість для вантажних перевізників отримати професію та ознайомитися з ринком, вміння керувати транспортними засобами, в тому числі проходити їх техогляд тощо. Завдання урядів – створити систему, яка дозволить процвітати ринку вантажних

перевезень, одночасно забезпечуючи стале задоволення суспільних потреб. Враховуючи це, очікується, що автомобільний транспортний сектор зможе постійно адаптуватися до змін ринку. Ця адаптація є важливою складовою урядів для впровадження політики та стратегій розвитку країн або регіонів. Крім того, згідно з дослідженням Світового банку (2017), з точки зору глобалізації, транспорт і особливо автомобільний транспорт є основними рушійними силами мобільності та торгівлі, і опосередковано автомобільний транспорт вирішує проблеми зростання, скорочення бідності та процвітання (Світовий банк, 2017).

Роль автомобільного транспорту в процесах економічного розвитку та інтеграції одна найбільш важливих. Гнучкість і потужність цього сектору є важливими для стратегій розвитку та інтеграційних процесів країн і регіонів. В Європейському Союзі автомобільний транспорт є основним чинником інтеграції, який поєднує інфраструктуру регіону та широкий спектр послуг, що надаються. В інших регіонах уряди, партнери та міжнародні фінансові інституції все більше враховують у своїх програмах модернізацію сектору транспортних послуг, без чого цілі економічного розвитку та інтеграції не можуть бути повністю реалізовані. Хоча переважна більшість державних політичних програм зосереджена в основному на розвитку транспортної інфраструктури, вантажні перевезення не розглядаються як проблемна сфера і розглядаються виключно як компетенція приватного сектора. Проте вже визнано, що ефективний, безпечний і стійкий сектор автомобільного транспорту вимагає аналізу правового та комерційного середовища цього сектора. У той час як розвиток і розвиток інфраструктури має вирішальне значення, забезпечення ефективного використання інфраструктури має вирішальне значення для модернізації послуг автомобільного транспорту, що підвищує цінність інвестицій (Світовий банк, 2017).

Діяльність у транспортному секторі Європейського Союзу лібералізована. Закони більшості держав-членів створюють сприятливі умови для розвитку вільного транспортного ринку. Проте таке регулювання транспортної діяльності

може призвести і до негативних наслідків. Щоб отримати переваги з мінімальними витратами (наприклад, нижчі податки на транспортні засоби, нижчі витрати на технічне обслуговування та нижчий корпоративний податок), перевізники намагаються перенести свою діяльність у фінансово привабливі країни. Така ситуація створює проблеми, оскільки дисбаланси в транспортному секторі Західної Європи формуються через нерівномірне оподаткування, що означає, що західноєвропейські перевізники не можуть конкурувати з перевізниками, наприклад, Східної Європи. Щоб зменшити такий негативний вплив перевізників зі Східної Європи, країни Західної Європи посилюють технічні стандарти транспортних засобів (Matijošius et al., 2016, p. 423).

К. Гарденія (2014, стор. 17) з моменту утворення ЄС визнав, що для узгодженості функціонування спільного європейського ринку, необхідно створити інтегровану транспортну систему, яка уможливило вільний рух товарів на території ЄС. Це визнано важливим елементом економічного зростання та територіальної єдності ЄС. Однак різноманітність транспортної інфраструктури, обладнання та регулювання в державах-членах перешкоджали і досі перешкоджають безперешкодиному переміщенню товарів у Європі.

Успіх логістичної компанії, яка надає послуги з перевезення вантажів, залежить від правильного використання відповідних документів, що суворо регламентовано. Доцільно проаналізувати правове регулювання діяльності логістичної компанії, щоб виділити основні документи, що супроводжують логістичні процеси. Види документів встановлюються як універсальні норми в міжнародних угодах і конвенціях, національних правових актах. Як стверджують Д. Базарас і А. В. Василюскас (2010, с. 139), логістична діяльність визначає, які документи необхідні в логістичних процесах, який транспортний засіб підходить для виконання послуги, який водій зможе надати послугу. Правильний документообіг надзвичайно важливий при перевезенні вантажу, адже без усіх необхідних документів виникають перешкоди при перетині кордонів країн, а під час перевірки можуть виникнути суперечки між

відправником вантажу, що перевозиться, його перевізником та одержувачем вантажу. .

На міжнародному рівні перевезення вантажів регулюються правовими актами: багатосторонніми угодами, конвенціями, нормативно-правовими актами Європейського Союзу; Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR) (2003 р.); Конвенція АЕТР; Угода про міжнародні перевезення швидкопсувних харчових продуктів і спеціальних транспортних засобів (АТП) (2001 р.); Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів (CMR) (1956 р.); Угода про міжнародні залізничні перевезення вантажів (AGM) (1951 р.); Уніфіковані правила договору міжнародного залізничного перевезення вантажів (СІМ) (1999); Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень (Монреальська конвенція) (1999 р.); Гаазькі правила (1968); Базельська конвенція про контроль за транскордонним перевезенням небезпечних відходів та управління ними (1993 р.); Митна конвенція про міжнародне перевезення вантажів з книжками МДП (Конвенція МДП 1975 р.); Конвенція про право, що застосовується до дорожньо-транспортних пригод (1971 р.); Конвенція про дорожній рух (1968); Конвенція про дорожні знаки та сигнали (1968). Регламент Ради (ЄЕС) №3118/93 від 1993 року 25 жовтня визначення умов, за яких перевізники-нерезиденти можуть надавати послуги з перевезення вантажів на національних дорогах у державі-члені; Директива Ради № 96/26/ЕС 1996 від 29 квітня щодо дозволу на заняття автотранспортною діяльністю вантажного та пасажирського перевізника та взаємного визнання дипломів, сертифікатів та інших офіційних документів, що підтверджують професійну кваліфікацію, призначених для полегшення використання свободи заснування для цих перевізників у сфері національних та міжнародні перевезення та ін.

Підсумовуючи, можна констатувати, що перевезення вантажів регулюється правовими актами, багатосторонніми угодами, конвенціями. При перевезенні вантажів по країнах Європи вантажоперевезення регулюються ЄС,

СНД, ЄАВТ та ін. нормативне законодавство, таке як Європейська конвенція про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR) (2003); Конвенція АЕТР; Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів (CMR) (1956 р.); Гаазькі правила (1968); Базельська конвенція про контроль за транскордонним перевезенням небезпечних відходів та управління ними (1993 р.); Митна конвенція про міжнародне перевезення вантажів з книжками МДП (Конвенція МДП 1975 р.); Конвенція про право, що застосовується до дорожньо-транспортних пригод (1971 р.); Конвенція про дорожній рух (1968); Конвенція про дорожні знаки та сигнали (1968). При перевезенні вантажів автомобільним транспортом, враховуючи законодавчу базу, необхідно підготувати багато документів: накладну CMR, документи, необхідні на митниці, інвойс, документи про походження вантажу, документи про страхування вантажу, дозвіл на здійснення міжнародних перевезень транспортування вантажів.

1.4. Вплив екологічних факторів на перевезення вантажів автомобільним транспортом

Логістичні компанії, які надають послуги з перевезення вантажів, перебувають під тиском внутрішнього та зовнішнього середовища, тому змушені шукати ринки збуту, адаптуватися до існуючих змін середовища, щоб забезпечити успішну роботу компаній.

Фактори, що визначають середовище, доцільно поділити на зовнішні та внутрішні. Р. Юцявічюс, Я. Ілонене (2009), Я. Барсенайте та ін. (2008), Р. Zakarevičius (2006), V. Sūdžius (2011), у своїх наукових працях підкреслюють вплив внутрішнього і особливо зовнішнього середовища на компанію, на успіх і розвиток її діяльності.

Згідно з А. Vasiliauskas (2015), оточення компанії – це всі зовнішні по відношенню до компанії об'єкти. Також під навколишнім середовищем

розуміють сукупність зовнішніх об'єктів, які мають вплив на діяльність і результати компанії. Аналізуючи середовище компанії в контексті стратегічного управління, це середовище може бути макросередовищем і галузевим середовищем. В. Прануліс та ін. (2012) використовують той самий поділ середовища, тільки вони називають сукупність макро- та мікросередовища маркетинговим середовищем, а не бізнес-середовищем. J. Vivainis (2011) представляє інший поділ. Автор виділяє загальне та спеціальне середовища. Дж. Бівайніс (2011) вважає, що «середовище організації – це набір різноманітних типів організацій, явищ, правових актів, норм, правил, людей та інших різноманітних речей». Однак такий поділ є надто узагальненим, прямі чи непрямі чинники не розрізняються, тому в роботі ґрунтується на змінних факторах, що формують організаційне середовище, представлених Л. Шиманскене (2008). Як стверджує В. Юркуте (2016), «внутрішнє середовище організації формується її внутрішніми змінними факторами».

Ключовими факторами є: цілі та завдання, структура, культура, технології, люди». Як стверджує Л. Шиманскене (2008), при вивченні зовнішнього середовища організації в першу чергу виділяють два рівні зовнішнього середовища. На рисунку 3 представлені фактори, що впливають на зовнішнє середовище організації, виділені Л. Шиманскене (2008).

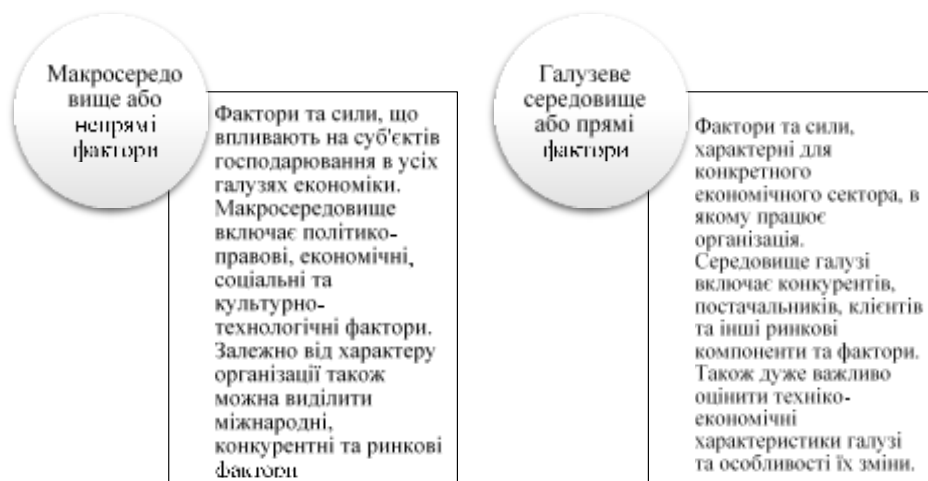


Рисунок 1.3 – Змінні фактори формування організаційного середовища

Джерело: складено за матеріалами Шиманскене, Л. 2008

На зовнішнє середовище організації впливають прямі та непрямі фактори. До прямих факторів належать чинники, що впливають на суб'єктів однієї чи суміжних галузей економіки. До непрямих факторів належать фактори макросередовища. Якщо компанія працює в міжнародному масштабі, до неї також можна віднести фактори міжнародного ринку. До прямих факторів належать фактори галузевого середовища: конкуренти, постачальники, клієнти, техніко-економічні характеристики галузі.

Аналізуючи непрямі чинники, виявилось, що основними факторами, пов'язаними з оцінкою зовнішнього середовища, є макроекономічні фактори. V. Pranulio та ін. (2012) кажуть, що «макросередовище постійно змінюється. Компанії повинні вміти адаптуватися до змін, вміти готуватися до їх прояву».

Макросередовище включає політико-правові, економічні, соціальні та культурно-технологічні фактори.

Як стверджують В. Прануліс та ін. (2012), «економічне середовище характеризується такими важливими показниками: валовий внутрішній продукт країни, доходи споживачів, рівень накопичення, рівень цін на товари, можливості отримання кредиту. Зміни зазначених показників зумовлені певними закономірностями та явищами економічного розвитку. Серед них насамперед слід назвати: циклічність економічного розвитку (криза, бум, бум, спад), інфляцію, безробіття. При цьому, за даними V. Pranulis et al. (2012), «актуально говорити про економічні цикли, оскільки вони характеризуються змінами в зайнятості, змінами в рівні життя, коливаннями попиту та пропозиції, змінами виробничих потужностей, рівня цін, обсягів виробництва та діяльності підприємств».

Економічна ситуація в країні постійно вимагає політичної уваги та рішень. Політична система країни безпосередньо впливає на бізнес. JN Moore та ін. (2010) стверджують, що політичне середовище впливає на господарське підприємство через діяльність політичних сил і влади, її зміни та посилення

контролю. Політичне середовище часто аналізується разом із правовим середовищем.

- правове середовище пов'язане з діями структури суспільства, правовими актами, їх тлумаченням, що впливає на все політичне середовище. V. Pranulis та ін. (2012) вважають, що політико-правове середовище безпосередньо залежить від рішень влади країни та правових актів, які вони ухвалюють. Правово-політичне середовище має значний і важливий вирішальний вплив на логістичні компанії. Залежно від прийнятих на державному рівні нормативно-правових актів, підписаних нею угод, участі в спілках залежать межі діяльності логістичних компаній, які надають послуги з перевезення вантажів. Крім того, правове-політичне середовище визначає, наскільки компанії можуть конкурувати між собою, і які заходи перешкоджають цій конкуренції. Національні правові акти визначають, які документи потрібні для безперервного проходження логістичних процесів.

Соціальне і культурне середовище пов'язане з суспільством. Це середовище, поведінка суспільства, його зміни безпосередньо впливають на організацію, її рішення та їх реалізацію. На думку Z. Gineitienė (2015), соціально-культурне середовище – це не лише соціально-демографічні характеристики суспільства, це дії компаній, що визначаються поведінкою споживачів. Соціокультурне середовище опосередковано впливає на зміни кількості працівників в одному секторі логістики, продуктивність цих працівників, зміни середньої заробітної плати та рівень безробіття. Ці фактори коригують попит на логістичні компанії.

Технологічне середовище надзвичайно динамічне. За словами Z. Ginetienė (2015), технологічне середовище надає логістичним компаніям як можливості, так і проблеми. За даними V. Pranulis та ін. (2012), технічний прогрес створює умови для вдосконалення послуг, що надаються, створення нових, але він також визначає занепад існуючих послуг. Технологічне середовище особливо важливе для логістичних компаній, які надають послуги з перевезення вантажів, оскільки

воно дає можливість повідомляти про місцезнаходження вантажу, швидше планувати маршрути перевезення вантажу, оптимізувати витрати та отримувати інформацію про робочі процеси в момент його виконання. необхідний.

Доцільно більш детально проаналізувати, як технологічне середовище, особливо інформаційні технології, визначає розвиток послуг з перевезення вантажів. За словами М. Антонової та Д. Гришкявічене (2010, с. 461), інформаційні технології є невід'ємною частиною діяльності компаній, що надають послуги з перевезення вантажів. Це має неоднозначні наслідки для управління транспортними послугами. Сучасні організації прагнуть до продуктивності та ефективності, вони гнучко вирішують питання вибору структури організації, комбінуючи різні варіанти за потреби (Išoraitė, 2012).

Крім того, операційні процеси компанії можна організувати шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій. Впровадження інформаційних систем при наданні послуг з перевезення вантажів допомагає легше управляти вантажопотоками, використовуючи одну загальну базу даних, що допомагає швидше обробляти інформацію та подавати її на наступний етап. Досі інформація розглядалася як інструмент логістичного менеджменту, але з розвитком інформаційних технологій і засобів зв'язку вона стає конкурентним фактором (Christopher, 2007).

Процес управління транспортом дуже тісно пов'язаний з інформаційним процесом та інформаційними системами. Сьогодні світову економіку називають постіндустріальною або економікою знань, насамперед через її здатність із простої інформації створювати цінний продукт, який може принести компанії додатковий прибуток. Економіка знань – це тип економіки, де продуктивність і конкурентоспроможність суб'єктів господарювання значною мірою залежить від їх здатності створювати, управляти та ефективно використовувати інформацію, що базується на знаннях (Malyk, 2013). На думку В. І. Скіцкаса (2016, с. 7), знання інформаційно-комунікаційні технології застосовуються в діяльності компаній на основі економіки.

Використання інноваційних пристроїв і технологій в аналізі, обробці та передачі інформації допомагає спростити, прискорити і здешевити бізнес-процеси. На думку А. Д. Шемета (2012, с. 312), залишається актуальною проблема управління інформацією, суть якої полягає в забезпеченні безперервної та достовірної інформації в потрібний момент, за оптимальною ціною, з метою прийняття відповідних рішень, задоволення потреб клієнтів або персоналу компанії. На думку В. І. Скіцько (2014, с. 309), коли компанія співпрацює з партнерами (замовниками, постачальниками, перевізниками, банками тощо), між ними відбувається обмін інформацією, який організовується у вигляді відповідних потоків.

Основою послуг з перевезення вантажів є матеріальний потік, його супроводжують інші процеси. Можна перевірити реалізацію інформації та те, як вона вписується в потік матеріалів. На думку В. І. Скіцько (2016, с. 9), матеріальні та інформаційні потоки доповнюють один одного і стають основою економіки знань. Передбачається, що інформаційна логістика підприємства – це підсистема управління підприємством, на основі якої організовуються інформаційні потоки, що впливають на результати логістичних процесів підприємства. М. Antanova and D. Griškevičienė (2010, p. 461) стверджують, що інформаційні системи є надзвичайно необхідними та корисними для компаній, які надають послуги з перевезення вантажів, але їх необхідно використовувати цілеспрямовано та ефективно, щоб уникнути дублювання операцій, додаткових витрат та часу. З цим погоджується й А. Jarašūnienė (2008, стор. 159), зазначаючи, що комп'ютерні технології, автоматизація та оптична система передачі даних розвиваються надзвичайно швидко, а також розвиваються інтелектуальні транспортні системи, які допомагають компаніям досягти більшої ефективності роботи. Зі збільшенням спектру послуг, обсягу інформації та створення інших документів виникла необхідність створення певної системи зберігання, передачі та взаємного зв'язку даних, яка б з'єднувала всі транспортні процеси та учасників. За словами А. Гарала (2008), використання інформаційних потоків дозволяє

зменшити обсяг паперової документації та запровадити «безпаперову» технологію. Його суть полягає в тому, що, наприклад, на транспорті замість документів, що супроводжують вантаж (особливо в міжнародних перевезеннях), синхронно з вантажем передається інформація по каналах зв'язку, яка надає інформацію про кожну одиницю, що відправляється, всі необхідні характеристики товару, реквізити.

Впроваджуючи сучасні інформаційні технології, можна організувати бізнес-процеси компанії, оскільки всі системи впроваджуються відповідно до певної послідовності алгоритмів, яка запозичена з досвіду литовських та закордонних компаній. Впровадження інформаційних систем допомагає легше керувати вантажопотоками, використовуючи одну загальну базу даних, що допомагає швидше обробляти інформацію та подавати її на наступний етап. Дотепер інформація була ключовим фактором в управлінні логістикою, але зі зміною технологій вона стає основним рушієм конкурентоспроможної логістичної стратегії (Christopher M., 2007, p. 184).

Інформаційні системи також можна класифікувати. N. Batarliene (2011, с. 63) стверджує, що технічне оснащення інформаційних систем складається з двох основних частин: комп'ютерного обладнання та спеціального обладнання (див. рис. 1.4).



Рисунок 1.4 – Структура апаратного забезпечення інформаційної системи логістичного підприємства

Джерело: Batarliene, 2011.

Після впровадження нових інформаційних систем в організації організовується комплексне та ефективно зберігання та обробка інформації.

Інформаційні технології невіддільні від діяльності компаній, що надають транспортні послуги. Серед переваг використання інформаційних технологій на транспортних підприємствах можна виділити: скорочення паперової документації, надання точної інформації в будь-який час доби, доступність інформації всім особам, які беруть участь у транспортному процесі, прискорення часу транспортування вантажу. Завдяки цим системам компанії можуть не тільки ефективно надавати свої послуги клієнтам, а й планувати, контролювати свою роботу, робити прогнози на найближче майбутнє, заздалегідь організувати необхідну кількість товару відповідно до відповідного рівня попиту. Для того, щоб діяльність компанії була успішною, необхідно намагатися спланувати перевезення вантажів з одного місця в інше так, щоб товар доставлявся клієнтам в потрібний час, в потрібне місце, а також заздалегідь планувати перевезення вантажів (складання графіків). і маршрути) можуть допомогти досягти цього.

Як зазначалося, діяльність логістичних компаній визначається внутрішнім і зовнішнім середовищем. Зовнішнє середовище формується такими факторами:

- соціально-культурні: чисельність працівників у секторі вантажних перевезень, продуктивність праці працівників у секторі вантажних перевезень, середня заробітна плата у секторі вантажних перевезень, рівень безробіття. Ці показники було обрано тому, що, як стверджує Р. Адамонене (2011, с. 44), «трудові ресурси також є кінцевою метою економічної діяльності, оскільки задоволення особистих потреб людей, розвиток, що характеризується економічними та соціальними аспектами. Трудові ресурси, надаючи сильний вплив на створення національного продукту, значною мірою є і споживачами цього продукту. Продуктивність праці залежить від розподілу трудових ресурсів між виробничою та невиробничою сферами. «Чим вищий рівень розвитку виробництва і продуктивності праці, тим більше робочої сили можна спрямувати на розширення галузей невиробничої сфери» (Станкявічюс, 2009, с. 99).

- економічні: глобалізація бізнесу (індекс відкритості); створено динаміку ВВП, зовнішньоторговельний баланс, кількість компаній, показники бізнес-структури компаній, кількість і протяжність перевезень вантажів. Це основні макроекономічні показники, які описують загальний економічний стан країни: а вплив глобалізації на міжнародну торгівлю країни можна оцінити шляхом розрахунку наступного показника: індекс глобалізації КОФ;

- відкритість економіки, як стверджує Starkevičiūtė (2007), оцінюється з метою виявлення інтеграції зовнішньої торгівлі (послугами);

- ВВП, згідно з Rudytė et al. (2009, с. 239) – «основний макроекономічний показник, який використовується для опису рівня життя країни, визначення темпів економічного зростання, опису структури економіки та для міжнародних порівнянь»;

- оцінюються показники зовнішньої торгівлі в транспортному секторі, оскільки, як стверджують Orłavičienė and Vilys (2017, р. 244), «перетворення товарів, сировини та технологій, що відбувається під час зовнішньої торгівлі, сприяє процвітанню».

- політичні (правові) фактори: ліцензування діяльності, видача дозволів, сприяння та контроль конкуренції, збір податків, контроль забруднення, розвиток дорожньої інфраструктури.

Зазначені фактори обговорюються при представленні вимог до перевезення вантажів автомобільним транспортом.

- науково - технологічні: протяжність і типи доріг в ЄС, кількість автотранспорту, поширення персональних комп'ютерів та інших технологій; вдосконалення інтернет-технологій.

Як стверджує Л. Руделіс (2011), «окрім якісного аналізу макросередовища, існує також кількісна оцінка макросередовища, основою якої є формалізація окремих компонентів макросередовища та макросередовища в цілому його компонентів, тобто їх основні корелятивні моделі». Цей підхід має базуватися на цих принципах.

Внутрішнє середовище формується і визначається такими факторами:

- компетенції та навички співробітників – це компетенції та здібності керівників і співробітників компанії в їх професійній діяльності. Компетенції, здібності та інші особистісні якості співробітників і керівників відіграють значну роль у бізнес-процесах компаній. Це також підтверджують D. Diskienė, A. Stankevičienė та R. Korsakienė (2014), стверджуючи, що «одним із найважливіших факторів, що визначають успіх діяльності компаній, є компетентність та особисті якості їхніх працівників» (с. 53).

- інституційні чинники – це політика та організаційна культура, прийняті компанією, від яких залежать стратегічні елементи компанії (бачення, місія, цілі);

- технологічні фактори включають використання інформаційних технологій (систем), постійно оновлюваний транспортний парк, інноваційні рішення для транспортування вантажів. Як заявив Дж. Dіcova and J. Ondruš (2010, p. 75), нові технології (інформація та комунікація) дозволяють створювати нові послуги з високою доданою вартістю, щоб підвищити безпеку послуг, надійність, якість послуг, забезпечуючи економічну та часову ефективність реалізованих процесів, зменшення негативного впливу транспортного впливу на екологію. За даними R. Bai та ін. (2018, стор. 193), послуги вантажних перевезень мають великий потенціал для підвищення ефективності та рівня обслуговування в епоху високошвидкісної передачі даних і хмарних обчислень. Проблема створення сервісної мережі є однією з головних проблем планування вантажних перевезень, яка пов'язана з перевезенням вантажів менше вантажівок, а послуг експрес-доставки, коли це підвищить ефективність діяльності компаній. Це включає в себе створення економічно ефективною транспортної мережі та її послуг із задоволенням географічних і часових обмежень, доступності мережі, місткості автопарку тощо.

- маркетингові фактори. Надзвичайно важливими є застосована ціноутворення та якість надання послуг. Відповідно до А. Халкін та ін. (2017, с.

436), ціноутворення на транспортні послуги залежить від багатьох факторів: відстані; Тип транспортного засобу; очікувана якість. Найнижча ціна і висока якість послуг зазвичай є основним критерієм конкурентоспроможності послуг з перевезення вантажів (Voicov, 2012). Однак низька ціна не завжди забезпечує високу якість, а на практиці не завжди надається якісна послуга за низькою ціною. Щоб підвищити конкурентоспроможність, організації повинні покращити якість послуг і знизити витрати на надання послуг.

- фінансові фактори. Джерела фінансування та фінансові ресурси необхідні для реалізації оперативних цілей. Як стверджують Ancicūtė та Misiūnas (2006), «діяльність суб'єктів господарювання можна оцінити за показниками, розрахованими на основі їхніх фінансових даних». Також необхідні фінансові ресурси для оволодіння інноваційними технологіями, підвищення компетентності співробітників, безперервного виконання діяльності. Цільове інвестування фінансових ресурсів визначає ефективність та успішність процесу впровадження.

На основі аналізу наукової літератури представлено теоретичну модель оцінки діяльності логістичної компанії, що надає послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом (див. рис. 1.5).

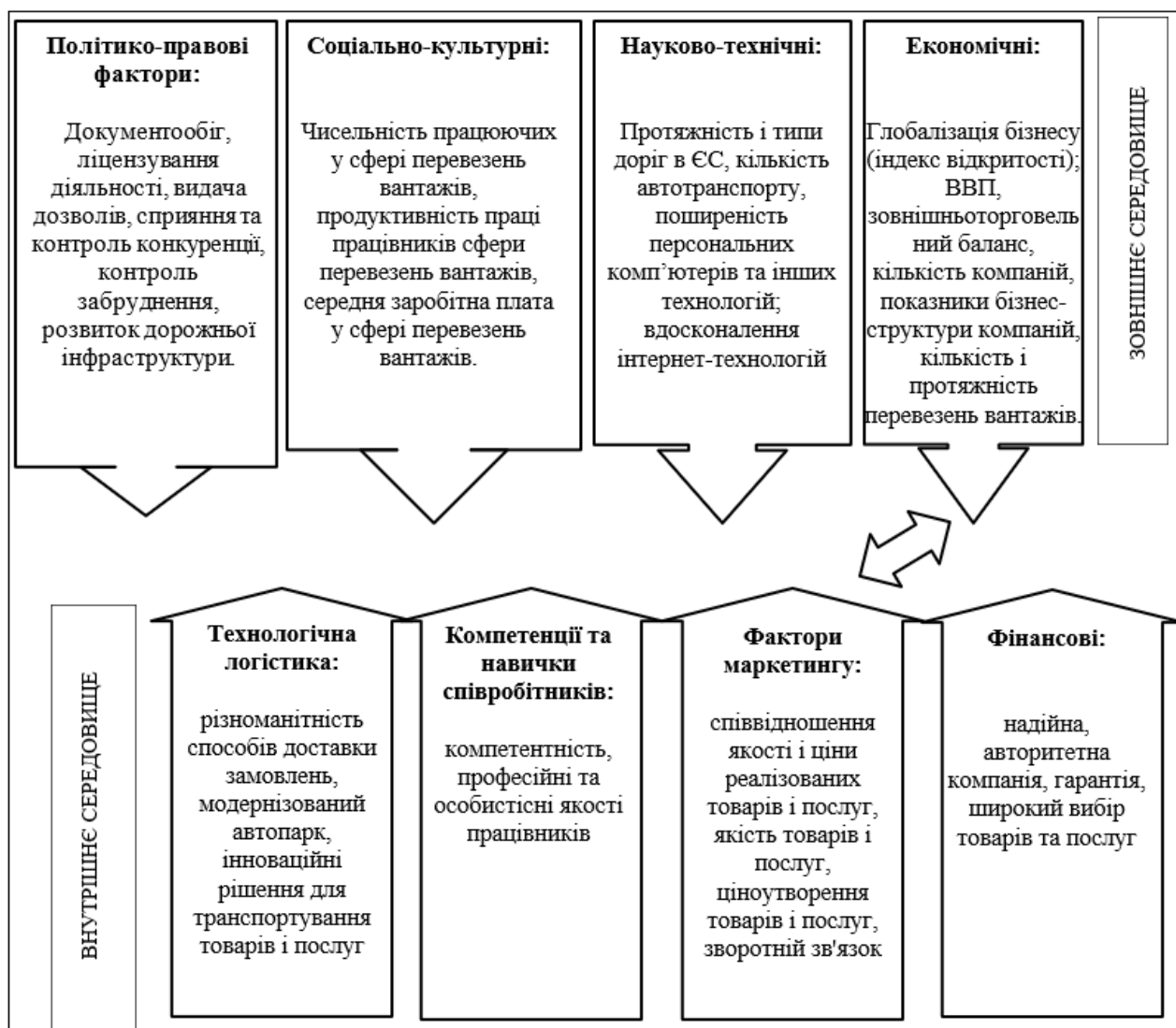


Рисунок 1.5 – Теоретична модель оцінки діяльності логістичної компанії, що надає послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом
Джерело: складено автором на основі аналізу наукової літератури

Підсумовуючи, можна констатувати, що зв'язок показників зовнішнього та внутрішнього середовища з показниками ринку послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом можна оцінити шляхом аналізу впливу зовнішніх факторів на транспортний сектор, оцінки впливу змін зовнішнього середовища на результативність діяльності. показники компаній, що надають послуги з перевезення вантажів. Зовнішнє середовище складається з економічних, політико-правових, соціально-культурних, технологічних факторів, які

визначають результати діяльності компаній, що надають транспортні послуги автомобільним транспортом. Внутрішнє середовище, яке зумовлене фінансовими, маркетинговими, інституційними та технологічними факторами логістики, визначає напрямок діяльності підприємства, можливості розвитку діяльності та межі оптимізації.

У цьому розділі з метою пояснення теоретичних аспектів надання послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом в ЄС викладено поняття логістичних послуг і послуг з перевезення вантажів, особливості надання цих послуг. Представлено вимоги до перевезень вантажів автомобільним транспортом в ЄС та значення інформаційних систем у наданні послуг з перевезення вантажів. Після з'ясування особливостей вантажних перевезень в ЄС визначено, як оцінити вплив цих особливостей на рівні країни та компанії.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНИЙ

2.1. Методика обслуговування вантажних перевезень

Для оцінки зовнішнього середовища, тобто визначення взаємозалежності транспортного сектору та економічних/фінансових показників, були використані такі методи дослідження:

- Статистичний аналіз. За допомогою статистичного аналізу аналізуються економічні показники європейського та литовського сектору вантажних перевезень та логістичних компаній: частка ВВП сектору автомобільного транспорту в структурі валової доданої вартості, зайнятість (тис. осіб) та створена валова додана вартість (млн. євро) у секторі транспорту, зберігання та зв'язку, експорт послуг автомобільного транспорту, імпорт та баланс, прямі іноземні інвестиції у транспорт та зберігання, кількість компаній та працівників у секторі автомобільного транспорту. Оцінюється, яка частина логістичних компаній використовує Інтернет, скільки з них комп'ютеризовано, скільки інновацій впроваджено в сфері логістики.

- Логічний аналіз. Статистичні дані інтерпретуються за допомогою логічного аналізу. Після систематизації таким чином статистичних даних робляться висновки.

- Кореляційний аналіз. Проведено кореляційний аналіз - інструмент для дослідження статистичних зв'язків між ознаками. Коефіцієнти кореляції приймають значення від -1 до 1. Кореляцію використовували для визначення статистичної залежності між логістичним підприємством, макроекономічними показниками та показниками, що характеризують технічний прогрес.

За словами К. Карделя (2007, с. 60), «дослідження проводяться для досягнення таких цілей, як прагнення зрозуміти соціальну реальність і визначити в її рамках поведінкові характеристики окремих індивідів або груп». Для досягнення мети дослідження використовуються методи дослідження.

Логістичні компанії приділяють велику увагу зовнішньому середовищу організації, але зусилля також повинні бути зосереджені на внутрішньому вдосконаленні організації, в даному випадку на процесах надання послуг з перевезення вантажів, оцінці цих послуг та оптимізації цих послуг. послуги.

Мета емпіричного дослідження- оцінити фактори зовнішнього середовища, що впливають на послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом до країн Європи у 2012-2022 роках, передбачити можливості оптимізації послуг з перевезення вантажів повітряним транспортом у країнах Європи.

Завдання дослідження:

1. Скласти та обґрунтувати інструмент дослідження, який використовується для експертних інтерв'ю в ТОВ «Вінтранс»;
2. Провести емпіричне дослідження та представити його результати.

Для оцінки внутрішнього середовища використовують такі методи дослідження:

- аналіз первинних даних організації.
- структуроване інтерв'ю (питання представлені в додатку 1);
- наукове спостереження;
- узагальнення.

Дослідження реальної сукупності первинних організаційних даних— організаційні звіти, огляди, документи, що описують процеси надання послуг з перевезення вантажів в організації.

Метод відбору навчання: імовірнісний, не випадковий.

Метод збору даних: аналіз документів.

Метод аналізу даних: якісний аналіз домену. Час і місце дослідження: 2-15 березня 2024 рік.

Для виконання мети дослідження під час дослідження було використано метод структурованого інтерв'ю (якісне дослідження). Було підготовлено анкету

для директора, заступника директора, керівника експедиції, транспортного комерційного менеджера та менеджера з продажу.

Якісне опитування експертів(метод структурованого інтерв'ю). Було обрано напівстандартизований – структурований тип усного інтерв'ю. Необхідні та можливі питання були заздалегідь визначені. Такий тип інтерв'ю, на думку Р. Тідікіса (2003, с. 467), "зручний тим, що розмова не строго формалізована і між опитуючим і респондентом панує більш невимушена атмосфера".

Запитання 1-4 мали на меті оцінити компетенції та навички працівників, запитання 5-10 мали на меті оцінити вплив маркетингових факторів на діяльність ТОВ «Вінтранс», питання 11-12 - вплив фінансових факторів на ТОВ «Вінтранс» діяльність, питання 13 - 14 - вплив технологічних факторів в ТОВ «Вінтранс»; Питання 15 - 16 спрямовані на виявлення проблемних місць надання послуг з перевезення вантажів, виявлення пропозицій працівників щодо покращення ситуації, що склалася.

Досліджувана аудиторія - співробітники ТОВ «Вінтранс».

Вибірка опитування: опитано 4 співробітники ТОВ «Вінтранс», які відповідають за різні напрямки надання послуг з перевезення вантажів: директор, заступник директора, начальник транспортної торгівлі, начальник експедиції. Такий мотив вибірки та критерії відбору обрано для забезпечення репрезентативності результатів дослідження. Слід зазначити, що експертами вважаються особи, які мають не менше 5 років стажу роботи у сфері, в якій вони працюють.

Працівникам задавали питання за заздалегідь систематизованими групами питань: соціально-демографічні питання, питання для оцінки послуг з перевезення вантажів.

Метод відбору дослідження: імовірнісний, не випадковий.

Метод збору даних: усне опитування.

Метод аналізу даних: якісний аналіз домену.

Час і місце проведення експертизи: 2024 рік 1-14 березня Приміщення ТОВ «Вінтранс».

Отримані дані обробляються програмою Microsoft Office Excel.

На рисунку 2.1 представлено структуру дослідження, прогрес, процес і систему показників, тобто логічну схему.



Рисунок 2.1 – Логічна схема дослідження

На основі потоку дослідження та схеми, представленої на рисунку 2.1, проводиться кількісне та якісне дослідження.

Було обрано для аналізу динаміки ринку вантажних транспортних послуг автомобільним транспортом в Європі та показників литовської економіки, а також взаємозалежності показників. Для отримання точних результатів оцінки було обрано дослідження за багаторічними даними, тобто з 2012 по 2022 рік. За цей період відбулося багато значущих подій для литовської економіки та компаній, які надають послуги з перевезення вантажів, тому отримані результати емпіричного дослідження базуватимуться не лише на статистичних

економетричних методах, а й на подіях, що відбулися в економіці країни. і зовнішні ринки. Аналізуючи первинні організаційні дані логістичної компанії, оцінено період 2010-2017 рр. звіти про діяльність, документи фінансової звітності, статuti, посадові інструкції працівників.

2.2. Оцінка факторів і показників вантажних перевезень автомобільним транспортом

При оцінці поточної ситуації послуг з перевезення вантажів на ринку автомобільних перевезень в Європі оцінюються правові, економічні, соціально-культурні та технологічні чинники, які визначають діяльність і поведінку логістичних компаній.

Політико-правові фактори. У кожній європейській країні влада цих країн відповідає за створення сприятливого середовища для компаній, які працюють у логістичному (і не тільки) секторі, щоб усі дії на ринку були належним чином регламентовані та регламентовані.

В європейських країнах націлені на уніфікацію умов перевезення вантажів, тому приймаються конвенції, підписуються угоди, узгоджуються, які супровідні документи потрібні.

Діяльність ТОВ «Вінтранс» регулюється правовими актами, багатосторонніми угодами, конвенціями. При перевезенні вантажів по країнах Європи вантажоперевезення регулюються ЄС, СНД, ЄАВТ та ін. нормативне законодавство, таке як Європейська конвенція про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR) (2003); Конвенція AETR; Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів (CMR) (1956 р.); Гаазькі правила (1968); Базельська конвенція про контроль за транскордонним перевезенням небезпечних відходів та управління ними (1993 р.); Митна конвенція про міжнародне перевезення вантажів з книжками МДП (Конвенція МДП 1975 р.); Конвенція про право, що застосовується до дорожньо-

транспортних пригод (1971 р.); Конвенція про дорожній рух (1968); Конвенція про дорожні знаки та сигнали (1968).

При перевезенні вантажів автомобільним транспортом необхідно підготувати масу документів. При транспортуванні вантажів ТОВ «Вінтранс» готує наступні документи: накладна CMR, документи, необхідні митницею, інвойс, документи походження вантажу, документи страхування вантажу, дозвіл на здійснення міжнародних автомобільних перевезень вантажу.

У компанії, що надає послуги з перевезення вантажів, для перевезення вантажу або його пересилання необхідні три примірники CMR, які повинні бути підписані компанією, що перевозить вантаж, і замовником. Один примірник передається замовнику, другий повинен супроводжувати вантаж, а останній залишається у компанії, що перевозить вантаж. Замовник розпоряджається вантажем до моменту передачі одержувачу коносаменту, що супроводжує вантаж. Якщо упаковка вантажу була неналежної якості, завдала шкоди особам, обладнанню, іншому вантажу, були понесені витрати, відповідальність за все несе відправник вантажу. Однак, якщо вантаж був пошкоджений під час його транспортування, відповідальність несе компанія-перевізник.

При передачі вантажу одержувачу необхідно надати всі необхідні та супровідні документи. Вантаж повинен бути доставлений в узгоджений час, інакше вважається, що вантаж не був доставлений вчасно.

При перевезенні вантажів, які підлягають процедурі МДП, у запломбованих транспортних засобах їх фізичний огляд проводиться за бажанням. Важливо зазначити, що товари, які перевозяться згідно з процедурами МДП, не підлягають сплаті імпорتنих, експортних мит і податків або депозитів на прикордонній митниці країн (у дорозі).

Вантаж повинен супроводжуватися виставленим рахунком - інвойсом (також може бути авансовим). Цей документ необхідний, коли компанія надає послуги іншій особі.

Документи про походження також можуть супроводжувати вантаж. Ці документи доступні за наявності договорів про застосування податкових пільг. На перевезення вантажів видаються одноразові та багаторазові дозволи. ТОВ «Вінтранс» в основному працює шляхом купівлі багаторазових дозволів (ЕТМК). За цим дозволом вантаж можна перевозити транзитом, до третіх країн тощо. Дозвіл діє на період його викупу.

Вантаж повинен супроводжуватися страховими документами. За допомогою цих документів можна уникнути можливих ризиків або розділити їх. У страхуванні вантажу зацікавлені відправник вантажу - клієнт або одержувач - аналізована компанія.

Таким чином, підготовка документів в компанії на основі правових актів є сферою управління в компанії, яка включає підготовку, ведення, облік та зберігання документів. Документи відображають практичну та іншу діяльність співробітників і всієї компанії. Документи забезпечують інформацію в щоденній роботі.

ТОВ «Вінтранс» виконує умови, викладені в екологічних дозволах. Проводиться контроль використаних препаратів та утворених відходів. Компанія має політику охорони навколишнього середовища. Співробітники, які починають працювати на підприємстві, проходять навчання та ознайомлення з екологічними вимогами, зазначеними в підготовлених навчальних матеріалах з охорони навколишнього середовища та безпеки праці. Підприємство зобов'язує своїх працівників сортувати утворені відходи та вторинну сировину. У приміщеннях та на території підприємства розміщені контейнери для сортування вторинної сировини та відходів виробництва.

Важливо відзначити, що Європейська Комісія (2018) вжила заходів для фундаментальної модернізації європейської мобільності та транспорту. Мета полягає в тому, щоб допомогти транспортному сектору залишатися конкурентоспроможним, але соціально справедливим, шляхом переходу на чисту енергію та оцифрування операцій. у 2017 році започаткована програмою

«Європа в русі» — це широкомасштабна ініціатива, спрямована на більш безпечний рух, оподаткування доріг, скорочення викидів CO₂, оптимізацію забруднення повітря та заторів, зменшення бюрократії, боротьбу з нелегальною зайнятістю та забезпечення відповідних умов і часу відпочинку для робітників.

Економічні фактори. Аналізуючи економічне середовище, в якому працюють компанії, що працюють на ринку вантажних перевезень, можна виділити декілька ключових показників, які визначають діяльність цих компаній: показник глобалізації, відкритість економіки, частка ВВП транспортно-складського сектору в структурі валової доданої вартості країни, зайнятості, експорту транспортних послуг, імпорту та балансу, динаміки перевезень вантажів логістичними компаніями, показників вантажопотоків автомобільного транспорту.

Дані, представлені на рисунку 2.2, свідчать про частку ВВП іншого транспортно-складського сектору в структурі валової доданої вартості країни у 2011-2021 роках. За аналізований період відносна частка транспортно-складської галузі у загальній структурі доданої вартості зросла порівняно з 2021 роком. з 2011 року від 10 відсотків до 12 відсотків ВВП країни. Слід підкреслити, що протягом цього періоду додана вартість, створена видом діяльності транспорту та зберігання, зростала швидше, ніж загальна додана вартість усієї країни, хоча, як видно з рисунка 2.2, періоди найвищого та найнижчого зростання ставки збігаються. Найбільша позитивна зміна порівняно з попереднім періодом, як в цілому по країні, так і в транспортно-складському секторі, була зафіксована в 2007 році і склала 19%. Найнижчі темпи зростання були зафіксовані в 2013 році, а в 2013 році, коли країна перебувала в глибокій рецесії, загальна додана вартість країни знизилася на 14,8 відсотка, а транспортного сектору - на 18 відсотків порівняно з попереднім періодом. Незважаючи на таке зменшення у 2013 році, частка виду транспортно-складської діяльності у загальній структурі доданої вартості зросла на 1,27 відс. 2018 - 2021 роки зросла додана вартість, створена як країною, так і транспортним сектором.



Рисунок 2.2 – Частка ВВП транспортно-складського сектору в структурі валової доданої вартості країни в 2012-2022 рр., відсотків.

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Такі тенденції дозволяють стверджувати, що економічний потенціал литовського транспортного сектору, виходячи з його впливу на створення доданої вартості країни, залежить від перебігу економічного циклу. Але слід зазначити, що найбільша частка виду транспортно-складської діяльності у загальній структурі доданої вартості була зафіксована у 2014 році (13%), тобто у фазі економічного зростання (створений ВВП щорічно зростає, тобто циклу економічного зростання), а не в 2007 році, коли в країні була досягнута найвища економічна активність. Таким чином, транспортний сектор не тільки допомагає амортизувати загальний занепад економіки країни, але також є одним із найважливіших факторів економічного підйому Країни.

Оцінюючи внесок транспортного сектору в економіку Країни, необхідно проаналізувати кількість робочих місць, створених у цьому секторі (див. Рис. 2.3).



Рисунок 2.3 – Зайнятість (тис.) і створена загальна додана вартість (млн. євро) у транспортному та складському секторі країни

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Як видно з рисунку 10, чисельність працівників транспортної галузі у 2007-2008 рр. збільшився і в 2008 році. досягла 100 тис усіх працівників. У 2008 - 2009 роках, під час рецесії, зайнятість у транспортному секторі скоротилася. У 2010 році почалося економічне зростання, почала зростати кількість зайнятих, у 2017р досягло 111,2 тис., що становило 7,3 відс. усіх трудящих країни. у 2007 році рівень був досягнутий вже у 2011-2012 роках. у 2012 році кількість працівників була більшою, ніж у 2017 році - 8,6 відсотка Про гарне становище транспортної галузі, порівняно з іншими галузями, свідчить також той факт, що у 2007р додана вартість, створена транспортним сектором, склала 2,563 млрд євро, а кількість працюючих у цьому секторі становила 95 тис. робітників. у 2017 році загальна додана вартість, створена сектором, становить аж 4,19 млрд. євро була вищою, ніж у 2007 році (зростання в 1,6 рази), хоча зростання працівників склало 17

відсотків. Отже, додана вартість транспортного сектору зростала швидше, ніж кількість робочих місць у цьому секторі.

Слід зазначити, що для транспортного сектора Країни характерно те, що експорт перевищує імпорт. Такі тенденції підтверджують важливість транспортного сектора Країни для економіки країни. На рисунку 2.4 нижче наведено експорт та імпорт інших транспортних послуг у 2012-2022 роках. Експорт транспортних послуг був вищим за імпорт транспортних послуг, як у фази економічного зростання, так і в період рецесії та підйому, тому сальдо цих послуг протягом усього періоду було додатним. У 2022 році сальдо транспортних послуг досягло 1170 млн. євро, що в 2,05 рази більше, ніж у 2012 році. Важливо, що позитивні надходження від транспортних послуг зменшують загальний дефіцит поточного рахунку Країни. Незважаючи на такі позитивні тенденції, у 2009 році зафіксовано зниження експорту транспортних послуг, яке склало 460 млн. євро. У цьому ж році скоротився і імпорт транспортних послуг – 429 млн. євро. Зміни, що відбулися, показують, що транспорт тісно пов'язаний з економічною кон'юнктурою зовнішніх ринків і тенденціями міжнародної торгівлі, тому очевидно, що світова економічна рецесія негативно вплинула на показники експорту та імпорту. У зв'язку з покращенням економічної ситуації в Європейському Союзі та третіх країнах та активізацією міжнародної торгівлі у 2010 році обсяги як експорту, так і імпорту перевищили показники 2009 та 2007 років.



Рисунок 2.4 – Експорт, імпорт і баланс транспортних послуг в 2012-2022 роках, млн євро

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Факт перевищення експорту послуг над імпортом і додатне сальдо зовнішніх транспортних послуг свідчить про те, що транспортний сектор здійснює зовнішньоекономічну діяльність позитивно, тобто послуг експортується більше, ніж закуповується на зовнішніх ринках та імпортується. Це ознака економічно розвиненої країни. Той факт, що загальний експорт країни не перевищує імпорту, може стверджувати, що транспортний сектор є одним із найефективніших секторів економіки країни.

Наведено загальну динаміку вантажних перевезень у 2012-2022 рр. (див. Рисунок 2.5). Як видно з рисунка 2.5, внутрішні та міжнародні перевезення в Литві щороку нерівномірні. Внутрішні вантажоперевезення після 2008 року, після економічного спаду, внутрішні перевезення скоротилися на 47,8 відсотка.

Міжнародні перевезення скоротилися (на 4,5%) під час економічної рецесії, але почали збільшуватися в міру відновлення загальної економічної ситуації в країні. Аналогічна тенденція спостерігається і в загальному напрямку обсягів вантажних перевезень. Через це загальний вантажообіг у 2015р не досяг у 2006 році рівень (зменшився на 5,6%).

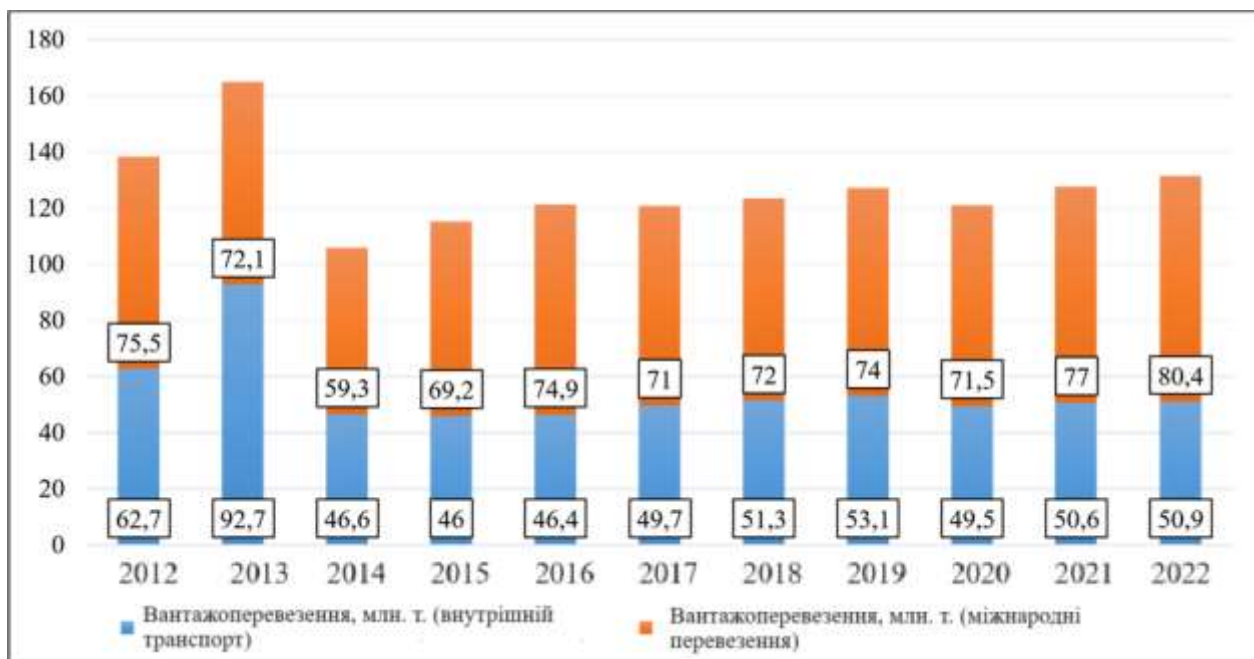


Рисунок 2.5 – Динаміка перевезень вантажів логістичними компаніями

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

На рис. 2.6 наведено зміни показників автомобільного вантажопотоку з 2012 по 2022 роки.

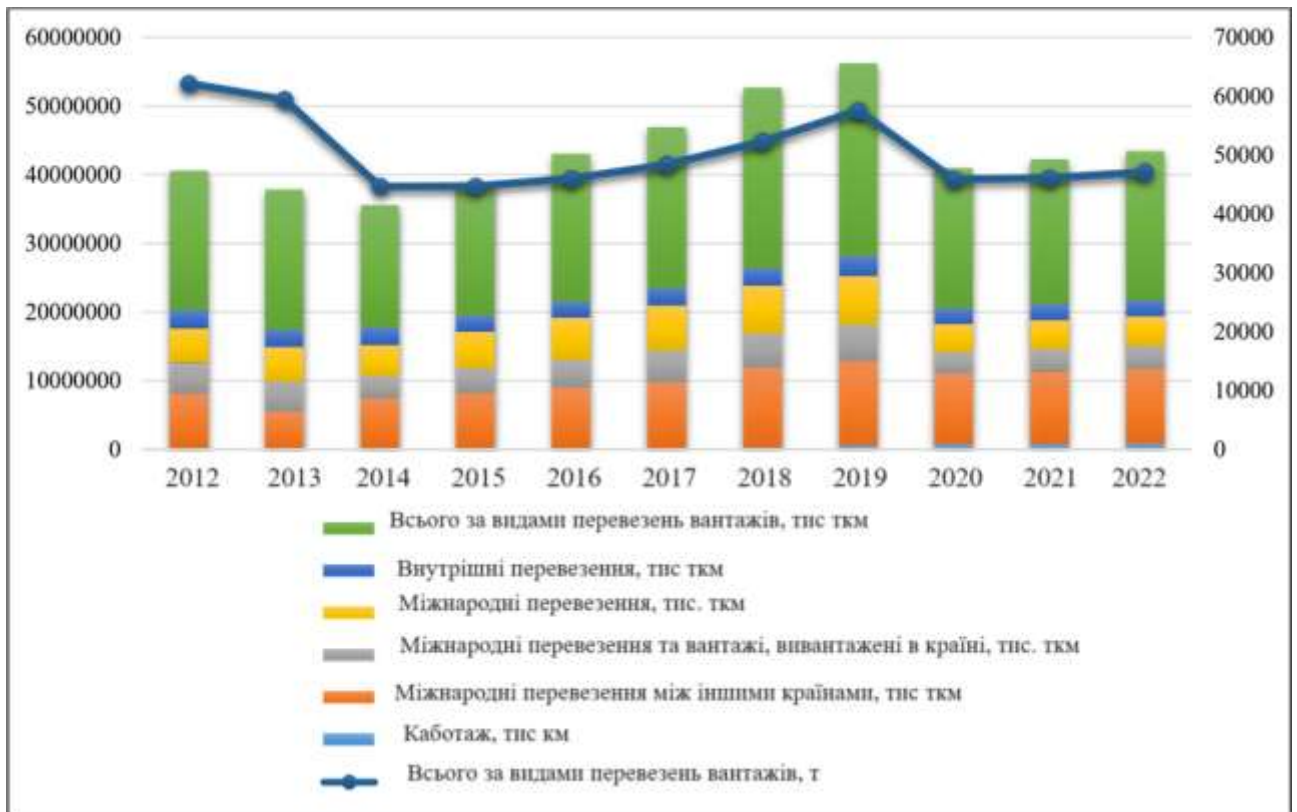


Рисунок 2.6 – Показники вантажопотоків автомобільного транспорту

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

З рисунку видно, що перевезення вантажів цим видом транспорту в різних районах відрізнялися однаково. Можна чітко побачити економічний цикл вантажних перевезень. 2007 - 2009 роки збільшився внутрішній, міжнародний, каботаж. Під час економічного спаду (2008-2009 рр.) обсяги вантажних перевезень зменшилися в усіх сферах автомобільного транспорту. 2009 - 2014 роки збільшилися обсяги вантажів, особливо міжнародних перевезень між іншими країнами. 2014 - 2015 роки спостерігається зменшення обсягів перевезень вантажів та помірне зростання у 2015-2017 рр. Аналізуючи вантажоперевезення по країнах, то це тенденції 2012-2022 років. змінювався Коли у 2007 році основними країнами міжнародних перевезень були Росія (21,71%), Німеччина (17,47%), Італії (6,38%) і Бельгії (3,30%), тобто в 2009р (після економічної кризи) основними країнами були Естонія (4,75%), Італія (3,24%), Латвія (15,82%), Польща (8,79%), Росія (22,09%) та Німеччина (15,05%).

у 2013 році основними країнами міжнародних перевезень були Латвія (12,81%), Польща (8,87%), Росія (25,11%) та Німеччина (15,63%).

Таким чином, вантажопотоки автомобільного транспорту країни змінювалися разом із загальним економічним циклом країни. Після економічної кризи автомобільний транспорт зосередився на сусідніх країнах, зменшивши вантажопотік до країн Південної Європи. Слід зазначити, що автомобільним транспортом переважно перевозяться змішані вантажі, продукти харчування, напої та тютюн, продукція сільського господарства, мисливства та лісового господарства.

Соціально - культурні фактори. Соціальне та культурне середовище рідко буває стабільним і постійним змінюється і піддається впливу політики, економіки. Соціокультурне середовище опосередковано впливає на зміну чисельності зайнятих у тому чи іншому секторі економіки, продуктивність праці цих працівників, зміну середньої заробітної плати, рівень безробіття. Ці фактори коригують попит на логістичні компанії.

На рисунку 2.7 представлено кількість інших компаній у секторі транспорту та зберігання в контексті зміни рівня безробіття в Литві в 2012-2022 роках.

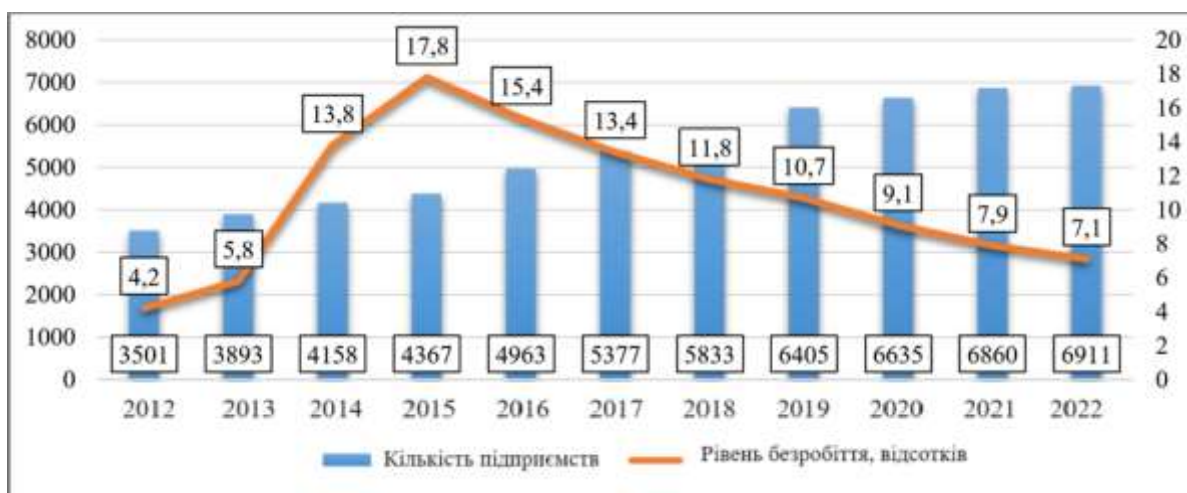


Рисунок 2.7 – Зміни кількості компаній (одиниць) у секторі транспорту та зберігання та рівня безробіття (%)

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Кількість компаній, які працюють у сфері транспорту та зберігання, порівняно з 2022р. з 2012 року зросла в 1,97 раза. Протягом усього аналізованого періоду кількість компаній не зменшувалася, навіть у 2008-2009 роках. під час економічно-фінансової кризи. Найбільше зростання кількості компаній було у 2009-2010 роках. і становив 14 відсотків, найнижчий показник у 2016 році. порівняно з 2015 роком Середньорічний приріст кількості компаній у 2012-2022 рр. становили 7 відсотків Аналізуючи показники рівня безробіття, можна побачити, що крива цього показника змінилася у відповідь на наслідки фінансової кризи. Найвищий рівень безробіття був зафіксований у 2010 році. – 17,8 відс у 2017 році рівень безробіття все ще досить високий і становить 7,1 відсотка. і ще не дійшов до 2007 року. рівень. Після проведення кореляційного аналізу між кількістю компаній у транспортно-складському секторі та рівнем безробіття було виявлено, що між цими двома змінними немає статистично значущого зв'язку ($r = -0,08$). Таким чином, кількість компаній у сфері транспорту та зберігання зростає, незважаючи на зміни рівня безробіття.

Для оцінки показників продуктивності праці в транспортно-складському секторі на рисунку 2.8 наведено зміни чисельності працівників та доданої вартості на одного зайнятого в транспортно-складському секторі з 2012 по 2022 рік. Аналізуючи дані, наведені на рисунку 15, можна стверджувати, що кількість працівників, які працюють у сфері транспорту та зберігання, порівняно з 2017р. з 2007 роком зріс на 17 відсотків. Середній приріст чисельності працівників за рік у аналізованому періоді становив 2 відсотки. Найбільше скоротилася чисельність працівників у 2008-2009 роках. - 9 відсотків Найбільший приріст штату відбувся у 2011-2012 роках. і становила 12 відс. Додана вартість, яка припадає на одну зайняту особу, проходить по кривій, подібній до кривої кількості працівників. У порівнянні з 2017р з 2007 р. додана вартість на одного зайнятого зросла в 1,6 раза. Найбільший приріст доданої вартості на одного зайнятого був у 2009-2010 роках. Можна припустити, що це пов'язано зі зменшенням кількості працівників у 2009-2010 роках, коли кількість компаній у

цей період зростала. Найбільше додана вартість на одного зайнятого знизилася у 2013-2014 роках. період.



Рисунок 2.8 –Кількість працівників (од.) та додана вартість на одну зайняту особу (тис. євро) зміни в секторі транспорту та зберігання
Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Після проведення кореляційного аналізу між кількістю працівників, які працюють у транспортно-складському секторі, та доданою вартістю на одну зайняту особу було виявлено, що між показниками існує помірно сильний статистично значущий зв'язок ($r= 0,66$). Отже, зі зміною кількості працівників змінюється і додана вартість, створена цими працівниками. Значення кореляції позитивне, тому зі збільшенням кількості працівників зростає їх продуктивність.

Доцільно проаналізувати, як відрізняються середньомісячна заробітна плата в транспортно-складському секторі та середньомісячна заробітна плата в Литві в 2012-2022 рр. Отримані результати дослідження представлені на рисунку 2.9.



Рисунок 2.9 - Зміни середньомісячної заробітної плати (Євро) у секторі транспорту та зберігання

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Середня місячна заробітна плата в секторі транспорту та зберігання порівняно з середньою місячною заробітною платою в Литві була вищою лише в 2013-2016 роках. період, в усіх інших випадках середня заробітна плата по країні випереджала сектор транспорту та зберігання. У порівнянні з 2022р з 2012 року середньомісячна заробітна плата в транспортно-складському секторі зростає в 1,8 рази, в Україні - в 1,6 рази. Найбільший приріст середньомісячної заробітної плати у сфері транспорту та зберігання спостерігався у 2012-2013 роках, найменший – у 2008-2009 роках. – 7 відсотків Після проведення кореляційного аналізу між середньою місячною заробітною платою в транспортно-складському секторі та ВВП було встановлено, що зв'язок між двома показниками є сильним та статистично значущим ($r= 0,94$). Отже, з поліпшенням фінансової ситуації в країні покращується і середньомісячна зарплата. Можна сказати, що зростання середньомісячної заробітної плати залежить від економічної ситуації в країні, тому в разі економічних коливань на ринку змінюватиметься і заробітна плата.

Науково - технологічні фактори. Розробка та використання технологій є невід'ємною частиною діяльності компаній, що працюють на ринку вантажних перевезень. Розуміючи важливість технічного прогресу та науки в організації бізнесу, компанії повинні проаналізувати ринок технологічних та інформаційних комунікацій.

Рисунок 2.10 показує, як відрізняються видатки Країни на НДДКР і яку частку займає сектор ІКТ у структурі ВВП у 2013-2021 роках.

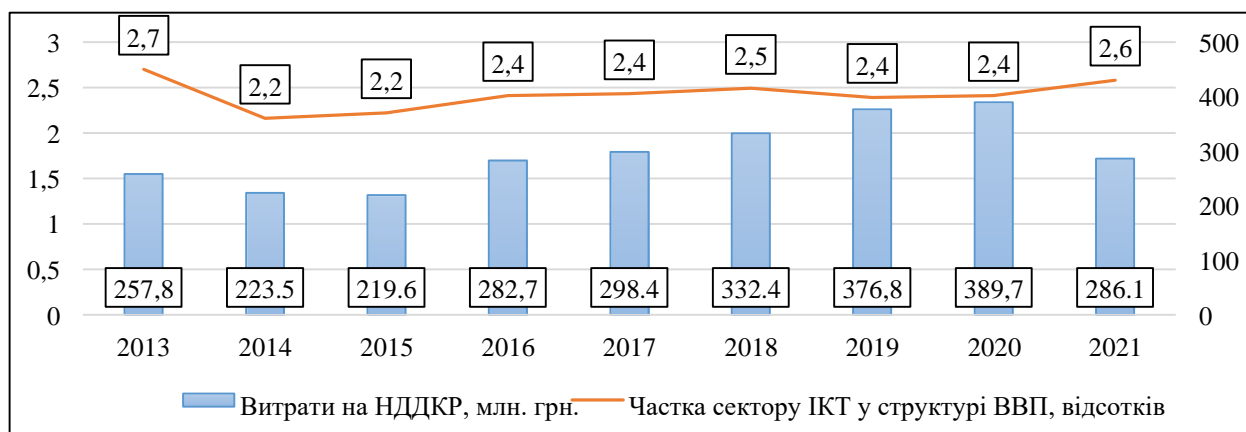


Рисунок 2.10 – Частка витрат у секторі НДДКР та ІКТ у структурі ВВП

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Витрати на дослідження та розробки в Литві протягом 2013-2021 рр. зросла на 10,9 відсотка за цей період. Частка сектору ІКТ у структурі ВВП зменшилася на 0,12 відс. Можна сказати, що хоча компанії та уряд намагаються інвестувати в наукові дослідження та інновації, значення інформаційно-комунікаційного та технологічного сектору все ще є недостатнім у загальній структурі економіки.

При оцінці поширення технологій у суспільстві, рівня комп'ютерної грамотності користувачів, на рисунку 18 показано частку населення та компаній, які користувалися Інтернетом у Литві у 2008-2016 роках.

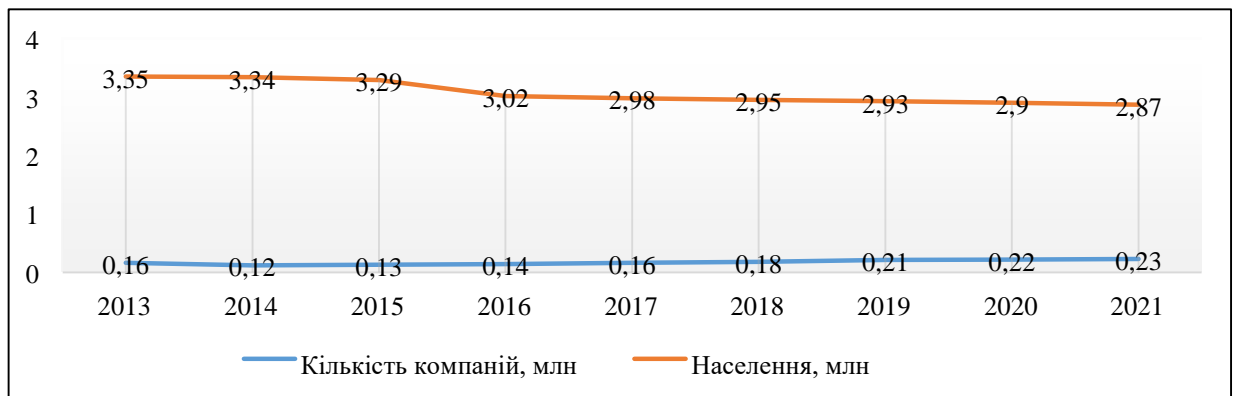


Рисунок 2.11 – Частка населення та компаній, які користуються Інтернетом

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Дані, представлені на рисунку 2.11, показують, що як населення, так і частка компаній, які використовують Інтернет зросло. Частка населення, яке користувалося Інтернетом, за аналізований період зросло на 14 відсотків. Частка компаній, які використовували високошвидкісний Інтернет, 2013-2021. зріс на 29 відсотків Незважаючи на те, що частка компаній зростала швидше, ніж населення, поширення технологій серед населення відбувається вище, ніж у компаній.

Інформаційні технології, пов'язані з дорожньою інфраструктурою, давно встановлені та застосовуються в західних країнах, і рух транспорту ефективно управляється. Основний принцип системи дорожньої інформації: адаптувати регулювання дорожнього руху до умов руху. Для досягнення мети необхідно керувати двома точними відомостями про ситуацію в дорожній мережі (створено Центр дорожньої інформації) та мають засоби оперативного реагування на зміни дорожньої обстановки (дорожньо-експлуатаційні підприємства), надсилаючи відповідні вказівки водіям (засоби інформаційного зв'язку). Саме впровадження цих інструментів управління, продовжуючи реалізацію програми, сприяло розвитку всієї мережі доріг.

Також важливими є біржі вантажів і транспорту. На цих біржах компанії, що надають послуги з перевезення вантажів, і користувачі обмінюються

інформацією про те, що вони шукають, наявні вантажі та транспортні засоби. Завдяки цим обмінам ви можете заощадити час і гроші. Біржі можуть бути місцевими або міжнародними, тому транспортна компанія може вибрати, на якому ринку працювати. Перевагами біржі вантажів і транспорту є легший і швидший пошук вантажів і транспорту, безпечніше співробітництво, оптимізовані витрати, більш активні дрібні суб'єкти, легше налагодження нових міжнародних відносин і швидке реагування на зміни ринку.

Відповідно до звіту «Попередня оцінка фінансових інструментів сектора дорожньої інфраструктури» Агентства розвитку державних інвестицій (2021), 32 відсотки доріг знаходяться в поганому або дуже поганому стані, а ступінь реконструкції існуючого дорожнього покриття є меншим за оптимальний. Для підвищення конкурентної переваги країни як транзитної країни доцільно розвивати сучасну транспортну інфраструктуру та сталу мобільність.

Ще одним показником, який розкриває вплив технологічного середовища на компанії, що надають послуги з перевезення вантажів, є зміни в кількості придбань вантажного автомобільного транспорту. На рисунку 2.12 показано кількість інших вантажних автомобільних перевезень.

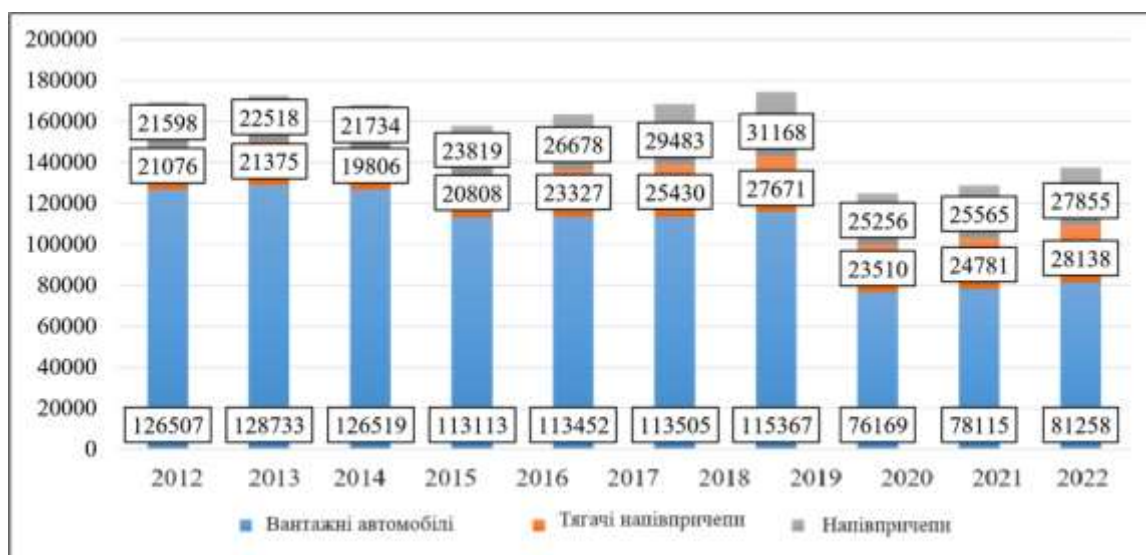


Рисунок 2.12 – Зміна кількості вантажних транспортних засобів (одиниць) за 2012-2022 рр.

Джерело: складено за даними Департаменту статистики

Кількість вантажівок порівняно з 2021р. порівняно з 2012 роком зменшилась на 35,76 відс. Кількість тягачів-напівпричепів за аналізовані періоди зросла на 33,5 відсотка. Кількість напівпричепів 2012-2022 р.в збільшився на 28,9 відс. Різною була і кількість напівпричепів на тягач. у 2017 році на один тягач припадало 0,98 напівпричепів. у 2012 році на один тягач припадало 0,97 напівпричепів. Можна сказати, що в Литві з 2012 по 2021 рр. кількість вантажних вагонів зменшувалася. Слід зазначити, що транспортні засоби вантажних транспортних компаній повинні відповідати стандартам класу викидів Євро 5 та Євро 6, оскільки податки на ці транспортні засоби нижчі. Крім того, без цих стандартів транспортним засобам може бути заборонено рух певними дорогами. Запровадження цих вимог і ембарго на послуги в країнах СНД у 2014 році. може призвести до зменшення кількості вантажних вагонів.

Підсумовуючи, можна констатувати, що політико-правові фактори визначають межі регулювання діяльності компанії та обґрунтовують правові основи. Правовий статус, характер діяльності визначає можливості компанії, як вона може розвивати свою діяльність, як регулюється її бухгалтерський облік, які обов'язкові податки для держави. Оцінивши вплив економічного середовища на компанії, які працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що економічне середовище впливає на розвиток цих компаній в економіці країни, створюючи відповідне середовище для розвитку, але фундаментальне. Проблемами, що визначають економічний стан компаній, є зміни в економічній та міжнародно-політичній ситуації зарубіжних країн. Після оцінки впливу соціально-культурного середовища на компанії, що працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що соціально-демографічні зміни формують, наскільки ефективно працівники працюватимуть у цьому секторі, скільки компаній та працівників працюватимуть у цьому секторі та які заробітної плати компанії зможуть виплачувати. Зростання кількості працівників та роботодавців спонукає шукати ринки збуту на міжнародному ринку,

спрямовувати спектр послуг на зовнішні ринки. Враховуючи те, що кількість співробітників і компаній у сфері вантажних перевезень зростає, можна припустити, що в майбутньому попит на послуги в цьому секторі буде тільки зростати і посилюватися. Оцінивши вплив науково-технічного середовища на компанії, що працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що вплив цього середовища має прямий і непрямий вплив. Через недостатні інвестиції в дослідження та розробки, значення сектору зв'язку та технологій все ще є недостатнім у загальній структурі економіки. Проаналізувавши проникнення Інтернету в діяльність жителів і компаній, виявилось, що поширення технологій серед жителів більше, ніж в компаніях. На державному рівні впроваджено систему дорожньої інформації, за допомогою якої можна отримувати інформацію про дорожній рух про погодні умови та стан дорожнього покриття, ремонтні роботи доріг, їх тривалість та об'їзди, про обмеження руху через природні умови, про небезпечні перешкоди та порушення руху. Компанії ще не використовують комп'ютерні та інформаційні технології у всіх операційних процесах, тому не всі процеси прискорюються завдяки технічному прогресу. Оцінивши розвиток доріг у Литві, виявилось, що в країні недостатньо уваги приділяється покращенню якості доріг, автомобільних доріг, магістральних доріг державного значення, розвитку інфраструктури. Розвиток транспортного парку залежить від вимог до експлуатації вантажних машин і міжнародних торгових відносин з основними експортними та імпортерними партнерами країни.

2.3. Оцінка послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом в країнах Європи ТОВ «Вінтранс»

2.3.1. Аналіз діяльності ТОВ «Вінтранс»

ТОВ «Вінтранс» є юридичною особою з економічною, фінансовою, організаційною та юридичною самостійністю, у своїй діяльності керується законами, іншими нормативними актами та власним статутом. Товариство несе обмежену цивільну відповідальність. За своїми зобов'язаннями несе відповідальність лише своїм майном. Активи компанії відокремлені від активів акціонера. ТОВ «Вінтранс» є дійсним членом Асоціація міжнародних автомобільних перевізників України (АсМАП України).

Головний офіс ТОВ «Вінтранс» - Україна, 21050, Вінницька обл., місто Вінниця, Вулиця Визволення, будинок 2. Компанія була заснована в 23. 10. 2012. Директором компанії є Рябчук Віталій Миколайович.

ТОВ «Вінтранс» розрізняє такі операційні цілі: раціональне використання активів та інших ресурсів компанії, пошук прибутку з метою забезпечення інтересів акціонерів та працівників компанії. Вид господарської діяльності підприємства - торгівля, послуги, оренда. Основним предметом діяльності є вантажоперевезення, продаж автотранспорту.

Принципи організації. У своїй діяльності компанія завжди дотримується заповітних принципів.

- **якість.** В організації, за яку б роботу не бралися, завжди дотримується принцип - головне якість. Якість спрямована не лише на процес надання послуг, вона акцентується на всіх сферах діяльності – турбота про благополуччя співробітників, співпраця з постачальниками та клієнтами. Щирі зусилля кожного співробітника щодо досягнення бездоганної якості визначають надійність компанії, зміцнюють її репутацію та спонукають користувачів постійно обирати послуги організації.

- ефективність. В основі діяльності компанії лежить принцип ефективності. Щоб забезпечити бездоганну якість і послуги за розумними цінами, компанія постійно підвищує продуктивність праці та знижує витрати.
- відповідальність. Співробітники можуть вільно проявляти ініціативу, висловлювати свою думку та приймати рішення, несучи пряму відповідальність за результати.
- співробітництво. На думку компанії, справжній успіх гарантований лише тоді, коли всі – співробітники компанії, постачальники, клієнти та члени спільнот, у яких вона працює – можуть насолоджуватися її результатами.

На рисунку 2.13 представлена організаційна структура управління організацією.



Рисунок 2.13 – Організаційна структура управління ТОВ «Вінтранс»

Джерело: складено на основі даних компанії

Головним активом ТОВ «Вінтранс» є його співробітники. Це найважливіша ланка в досягненні поставлених цілей. Доцільно з'ясувати, чи

виправдовують наявні трудові ресурси реалізовану політику підприємства. У 2021 році на підприємстві працювало 54 працівника.

Всього в організації працює 54 працівники, 44 чоловіки та 10 жінок. Усі адміністративні працівники мають вищу освіту, середній вік працівників 34,5 року. Кожен працівник виконує покладені на нього функції, але деякі обов'язки, такі як обробка файлів, перевірка документів, контроль за відсутністю недійсних документів, підготовка та затвердження документів, виконують усі працівники. Остаточні рішення в компанії приймає директор. Робота розподілена відповідно до займаних посад. В офіційних інструкціях чітко прописано, що повинен робити кожен працівник відповідно до покладених на нього обов'язків.

В адміністрації компанії працюють люди з досвідом роботи та необхідною для роботи кваліфікацією. Директор компанії не тільки створив сприятливі умови для вдосконалення, а й поглибив свої знання всіма можливими способами. Усім працівникам, які безпосередньо працюють у сфері вантажних перевезень, була надана можливість отримати всі необхідні дипломи, сертифікати та сертифікати.

Доцільно проаналізувати, як змінюється дохід ТОВ «Вінтранс» зі зміною середньооблікової чисельності працівників за рік (див. рис. 23).



Рисунок 2.14 – Результати діяльності ТОВ «Вінтранс» (млн. євро) та середня кількість працівників (одиниць) 2018-2022 рр.
Джерело: складено на основі даних компанії

Як видно з рисунку 2.14, доходи підприємства у 2018-2022 рр. виріс і це зростання становить 1,7 раза. Собівартість 2018-2022 рр. за період зросла на 43 відсотки, витрати на 29 відсотків.

За оцінками, середня собівартість у структурі доходів склала 81 відсоток, витрати – 8 відсотків. Визначено, що у 2018 році – 65,68 тис. на одного працівника. євро, 2019 р. - 67,61 тис. євро., 2020 -63,28 тис євро, 2021 р. - 71,44 тис. євро. євро, 2022 - 92,1 тис Євро. Продуктивність працівників зросла на 40 відсотків. Зміни в доходах, собівартості, кількості працівників та їх продуктивності були спричинені збільшенням обсягів замовлень та зростанням клієнтської бази. Зміни також були викликані активністю на ринку, збільшенням кількості замовлень та вигідними цінами на послуги. Слід зазначити, що у 2022р покращення результатів діяльності у 2021 році збільшений та оновлений автопарк, при закупівлі 8 шт. нових тракторів, та подано заявки ще на 5 шт. нові трактори та 4 шт. придбання надбудов з причепами. Заявки були схвалені, фінансування отримано, і підприємство змогло здійснювати подальший розвиток діяльності підприємства.

Рисунок 2.15 показує, як виглядають інші доходи ТОВ «Вінтранс» в контексті країн, з якими компанія має найбільші торгові відносини.

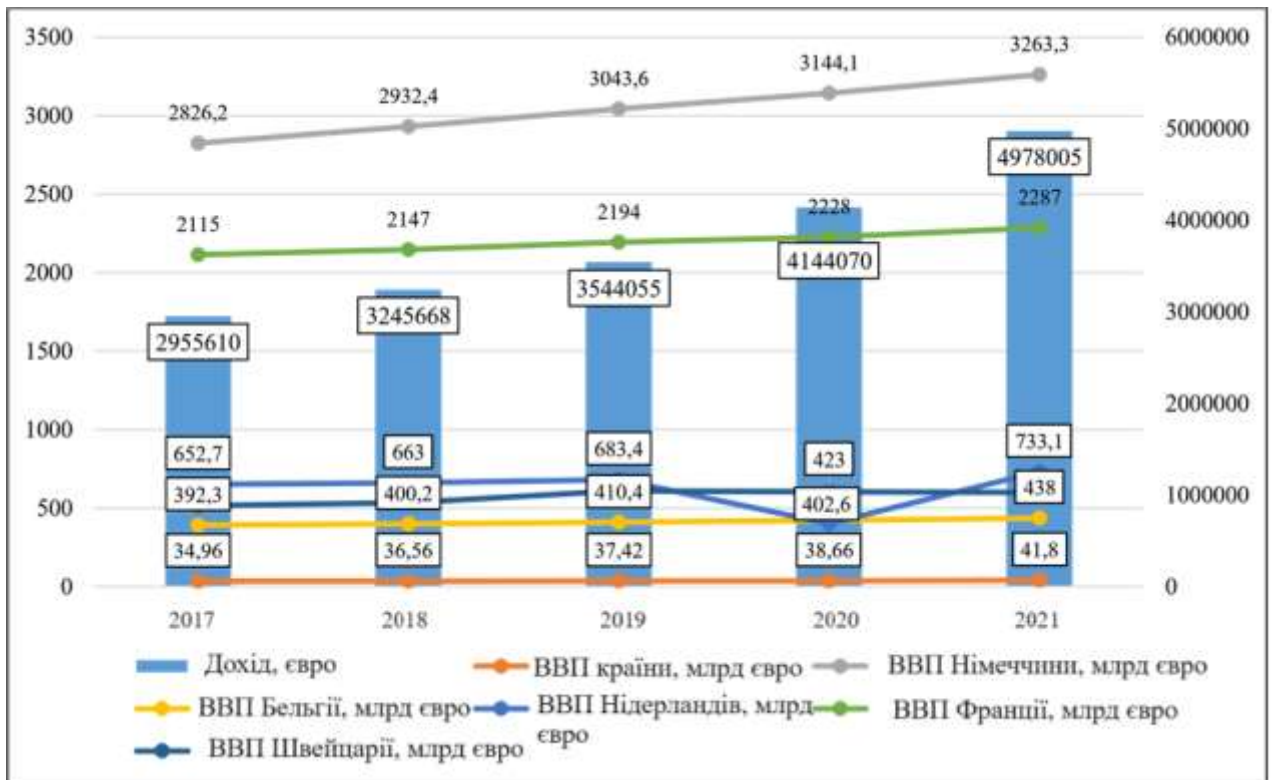


Рисунок 2.15 – ВВП країни, Німеччини, Бельгії, Нідерландів, Франції, Швейцарії (млрд євро) та дохід ТОВ «Вінтранс» (євро) 2018-2022 рр.

Джерело: складено на основі даних компанії та даних Євростату

Зміни ВВП країн визначаються не лише геополітичною ситуацією, а й ситуацією на фінансовому ринку та зниженням купівельної спроможності. Після розрахунку, чи існує статистично значущий зв'язок між ВВП країн, представлених на рисунку 2.15, і доходом ТОВ «Вінтранс», було виявлено, що коефіцієнт кореляції між Німеччиною, Бельгією та Францією перевищує 0,90. Це означає, що існує статистично сильний зв'язок між ВВП цих країн і змінами в доходах компаній. Отже, зі зменшенням ВВП країн-партнерів, результати діяльності ТОВ «Вінтранс» знижуються. Однак цей зв'язок є одностороннім, оскільки ТОВ «Вінтранс» є занадто маленькою компанією, щоб впливати на зміни ВВП інших країн. Після розрахунку коефіцієнта кореляції між доходом ТОВ «Вінтранс» та ВВП Швейцарії було встановлено, що він дорівнює 0,60, що

є помірно сильною кореляцією. Це означає, що доходи ТОВ «Вінтранс» можуть змінюватися в міру зміни економічної ситуації в Швейцарії.

Можна сказати, що ТОВ «Вінтранс» є юридичною особою, яка має економічну, фінансову, організаційну та юридичну самостійність і в своїй діяльності керується законами, іншими нормативними актами та власним статутом. Цілі діяльності ТОВ «Вінтранс»: раціональне використання майна та інших ресурсів підприємства, отримання прибутку з метою забезпечення інтересів акціонерів та працівників підприємства. Основним предметом діяльності є вантажоперевезення, продаж автотранспорту. у 2018 році На підприємстві працювало 54 працівника. Функціональна організаційна структура, сформована в організації. Дохід підприємства в 2018-2022 рр. виріс і це зростання становить 1,7 раза. Собівартість 2018-2022 рр. за період зросла на 43 відсотки, витрати на 29 відсотків. Продуктивність працівників порівняно з 2022 роком з 2018 роком зросла на 40 відсотків Розраховані зміни в доходах, собівартості, чисельності працівників і їх продуктивності були викликані збільшенням обсягів замовлень і розширенням кола клієнтів. Зміни також були викликані активністю на ринку, збільшенням кількості замовлень та вигідними цінами на послуги.

2.3.2. Аналіз показників вантажоперевезень ТОВ «Вінтранс»

Для забезпечення показників вантажоперевезень ТОВ «Вінтранс» доцільно проаналізувати, скільки вантажів перевозиться за рік, який це тип вантажу, яким транспортним парком керує компанія.

Слід зазначити, що основними напрямками, за якими перевозяться вантажі – в даному випадку автомобілями є: Франція, Німеччина, Бельгія, Нідерланди, Швейцарія, Литва.

ТОВ «Вінтранс» Обсяг перевезень вантажів у 2019 - 2022 рр в середньому 10 075 автомобілів на рік. Підприємство здійснює перевезення автомобілів на

вантажівках. На рисунку 2.16 наведено обсяги перевезень автомобілями з 2018 по 2022 роки.

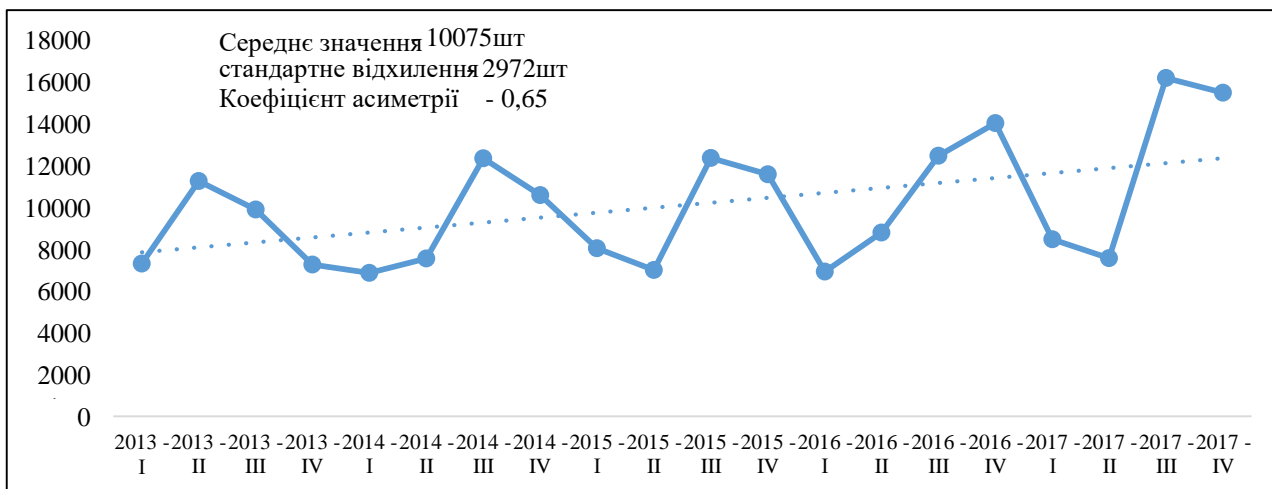


Рисунок 2.16 – Обсяг перевезень вантажів у 2013- 2022 рр. (одиниця)

Джерело: складено на основі даних компанії

Як видно з рисунку 2.16, обсяг перевезень вантажів є динамічним і характеризується сезонністю. Стандартне відхилення становить 2972 одиниці, коефіцієнт асиметрії -0,65 (коефіцієнт асиметрії негативний, тому ліва сторона розподілу довше правій). Можна сказати, що обсяги вантажоперевезень ТОВ «Вінтранс» зростають і залежать від сезону. Найбільше вантажів перевозиться в II-III кварталах, найменше в I і IV кварталах. Сезонність визначається погодними умовами, коли кількість замовлень зменшується через випав сніг і погане покриття, зменшуються відстані транспортування через обмеження швидкості та безпеки руху.

На рисунку 2.17 показано розмір іншого транспортного парку ТОВ «Вінтранс» у 2018-2022 роках.

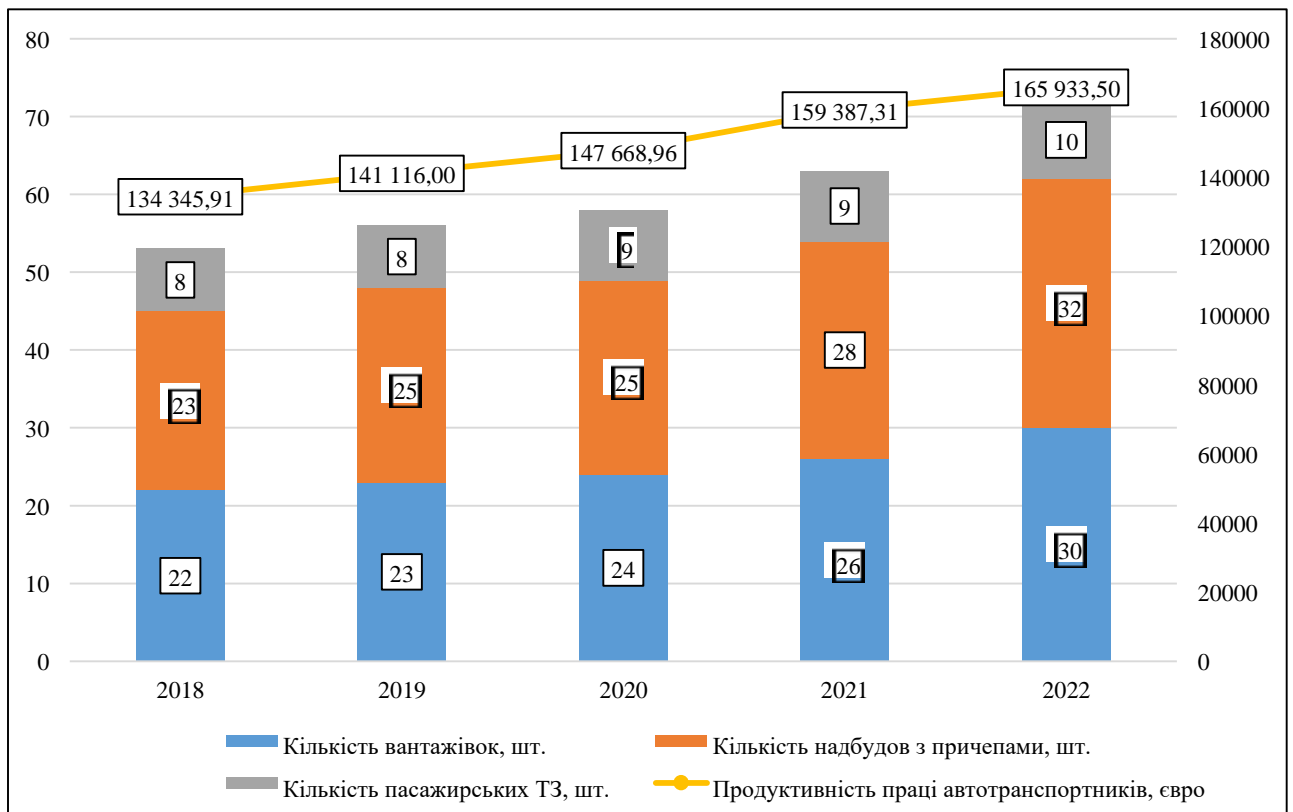


Рисунок 2.17 – Розмір рухомого парку ТОВ «Вінтранс» в 2018-2022 рр.

Джерело: складено на основі даних компанії

Транспортний парк ТОВ «Вінтранс» складається з автобусів, надбудов з причепами та автомобілів, якими користуються працівники адміністрації. Компанія управляла найбільшим транспортним парком у 2022 році. – 72 транспортні засоби. У порівнянні з 2018р транспортний парк збільшився на 35 проц. Щорічно закуповуються нові автобуси та надбудови, а старі продаються. Найменше зросли автомобілі, якими користуються працівники підприємства (2 легкових авто за 5 фінансових років). Розраховано, скільки в середньому за рік припадає на одного водія вантажівки. Найбільше надходжень від автомобільного транспорту було у 2022 році – 165 тис. євро, хоча в 2022р придбано 4 нових вантажівки та 4 надбудови. У порівнянні з 2022р У порівнянні з 2018 роком дохід на один автомобіль зріс на 23,5 відсотка. Можна сказати, що зі збільшенням кількості замовлень підприємство розширює свою діяльність, щороку

закуповуючи нові вантажівки, тому підприємство і в 2022 році працює прибутково. В кінці мав 1,5 мільйона нерозподіленого прибутку.

На рисунку 2.18 показано, які вантажні автомобілі та надбудови використовує у своїй діяльності ТОВ «Вінтранс», перевозячи вантажі в країнах Європи.



Рисунок 2.18 – ТОВ «Вінтранс» автовози та надбудови з причепами

Джерело: складено на основі даних компанії

Можна сказати, що основні напрямки, за якими перевозяться вантажі – в даному випадку автомобілі це: Франція, Німеччина, Бельгія, Нідерланди, Швейцарія, Литва. ТОВ «Вінтранс» Обсяг перевезень вантажів у 2018 - 2022 рр. в середньому 10 075 автомобілів на рік. Підприємство здійснює перевезення автомобілів на вантажівках. Обсяг перевезень вантажів ТОВ «Вінтранс» зростає і залежить від сезону. Найбільше вантажів перевозиться в II-III кварталах, найменше в I і IV кварталах.

Компанія управляла найбільшим транспортним парком у 2022 році. – 72 транспортні засоби. У порівнянні з 2018р транспортний парк збільшився на 35 проц. За оцінками, найбільше надходжень автомобільного транспорту було у 2022 році – 165 тис. євро. У 2022р у порівнянні з 2018 роком дохід на один автомобіль зріс на 23,5 відсотка. Завдяки грамотному управлінню фінансами, постійним матеріальним інвестиціям, командній роботі ТОВ «Вінтранс»

постійно розширює свою діяльність, надає конкурентоспроможні послуги з перевезення вантажів в країнах Європи.

2.3.3. Аналіз результатів якісних досліджень

Після проведення оцінки послуг з перевезення вантажів ТОВ «Вінтранс», після оцінки впливу зовнішнього середовища на діяльність компанії, представлено аналіз змісту якісного дослідження. Незважаючи на те, що діяльність ТОВ «Вінтранс» проаналізовано за первинними документами компанії, при аналізі статистичних даних доцільно більш детально розглянути особливості вантажоперевезень в країнах Європи в аналізованій компанії.

Після збору соціально-демографічних даних з'ясувалося, що опитані працівники працюють на підприємстві в середньому 10 років. Директор зазначив, що працює в компанії з 2012 року. Заступник директора працює в компанії 8 років, начальник відділу транспортної торгівлі - 6 років, начальник експедиції - 9 років. Можна сказати, що співробітники є досвідченими працівниками своєї справи, адже основні професійні навички формуються за 3-5 років роботи. Тому можна сказати, що Працівники підприємства є справжніми фахівцями своєї справи і є репрезентативною дослідницькою вибіркою.

Після короткого обговорення соціально-демографічних даних відповіді на запитання далі розглядаються в таблиці за змістом і згрупованими категоріями та підкатегоріями.

Дослідження мало на меті з'ясувати обов'язки та функції експертів ТОВ «Вінтранс». Після контент-аналізу (див. табл. 2.1) було виділено одну категорію – обов'язки працівника, підкатегорію – функції працівника.

Таблиця 2.1 – Обов'язки та функції, які виконують респонденти ТОВ «Вінтранс»

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Посади, які займають працівники | Функції, які виконують працівники | <p>Директор ТОВ «Вінтранс». Керую та контролюю процеси в компанії. Ці процеси стосуються як логістики, так і оперативного адміністрування, а також подальшого забезпечення господарської та комерційної діяльності, хороших результатів роботи. Для мене важливо правильно мотивувати співробітників, я хочу, щоб вони досягали цілей разом з усією командою. Також важливо, щоб усі працівники отримували заробітну плату вчасно відповідно до досягнутих результатів. Я також представляю компанію в різних державних компаніях та установах. Спілкуюся з основними клієнтами компанії, зустрічаюся з постачальниками тощо» (Директор). «Я заступник директора. В компанії я відповідаю за маркетинг, зв'язки з громадськістю, а також спостерігаю та частково контролюю діяльність інших співробітників (керівників). Я також економіст, який аналізує фінансові результати компанії та вказує на проблемні місця. Раджу куди інвестувати, де взяти транспорт. При необхідності заміщаю директора» (заступник директора).</p> |

| | | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>«Я менеджер транспортної торгівлі. ТОВ «Вінтранс» відповідає за логістичні процеси. Планую транспортні маршрути, потоки, приймаю відповідальні рішення за найкращу ціну, щоб задовольнити замовлення клієнта в найкоротші терміни. У мене є водії та менеджери, яких важко контролювати» (керівник транспортної комерції).</p> <p>Керівник експедиції ТОВ «Вінтранс». Виконую діяльність, пов'язану з експедицією. Менеджери мого відділу організовують процеси, пов'язані з експедицією, готують документи, допомагають менеджеру з транспорту» (Expedition manager).</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Результати дослідження показали, що працівники ТОВ «Вінтранс» відповідально ставляться до своєї діяльності відповідно до своїх компетенцій та посадових інструкцій, намагаються виконувати свою діяльність якомога краще, делегують роботу один одному, щоб працювати як команди та досягнення спільних цілей компанії.

У ході дослідження важливо було з'ясувати, які найважливіші риси характеру співробітників визначають результати праці. Після контент-аналізу (див. табл. 2.2) було виділено одну категорію - особистісні якості працівників і дві підкатегорії - характер і професійні якості.

Таблиця 2.2 – Риси характеру працівників, що визначають результати праці на ТОВ «Вінтранс»

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Робітники особисті якості | Властивості персонажа | <p>«Я вмію організовано та відповідально виконувати роботу. Люблю ініціативу, конструктивне мислення» (Директор)</p> <p>«На роботі я надзвичайно красномовний, порядний, постійно спілкуюся, а також дуже уважний і працьовитий» (заступник директора)</p> <p>«Я дуже вимогливий до себе та своїх підлеглих, тому що на роботі постійно доводиться дуже швидко та якісно вирішувати проблеми. У мене дуже швидка реакція, інтуїція. Мені подобається чесність. Буду дуже вдячний за добрі результати, які будуть досягнуті в оптимальні терміни» (керівник транспортної комерції)</p> <p>«Я роблю свою роботу відповідально. Начальнику транспортної комерції консультую, з ним постійно співпрацюю. У мене хороша пам'ять, я прислухаюся до критики і порад» (Керівник експедиції)</p> |
| | Професійні якості | <p>«Для мене важливі саме їхні досягнення, які потребують постійної адаптації до змін. Вмію спілкуватися з різними клієнтами, постачальниками, партнерами. Я командна людина, тому я хороший лідер» (Директор)</p> <p>«Я постійно вирішую різні економічні, фінансові та маркетингові проблеми, тому я хороший</p> |

| | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>переговорник. Я люблю робити все організовано і за планом» (заступник директора)</p> <p>«Постійно планую різні роботи, досліджую транспортний ринок, вношу пропозиції директору» (керівник транспортної комерції) «Я член команди, добре виконую покладену на мене роль. Я вмю делегувати, спілкуватися» (керівник експедиції)</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Результати дослідження показали, що працівники мають різноманітні особистісні та професійні характеристики. Ці якості необхідні для виконання своїх функцій і обов'язків. Якості директора орієнтовані на роль керівника, заступника директора, на фінансовий аналіз, зв'язки з громадськістю та організацію роботи, вирішення проблем. Керівник транспорту вимогливий, бо має працювати з водіями. Керівник експедиції комунікабельний, що дуже необхідно в його команді.

Важливо визначити, де розвивають свої знання співробітники ТОВ «Вінтранс». При дослідженні відповідей інформантів (див. табл. 2.3) було виділено одну категорію – професійна освіта працівників. Виділяють дві підкатегорії – розвиток професійних компетенцій у навчанні та самоосвіті.

Таблиця 2.3 – Форми розвитку професійної компетентності респондентів

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Професійна освіта працівників | Розвиток професійних компетенцій | «Ми їздимо на виставки, відвідуємо тренінги, оновлюємо знання з питань оподаткування» (директор) «Докладаємо зусиль, щоб працівники отримували найкращу освіту. Якщо ми бачимо, що у працівника є потенціал, ми його навчаємо, приймаємо на стажування, заохочуємо і заохочуємо» (заступник директора) |
| | Самоосвіта | «Мені здається, я багато знаю у своїй сфері. Зміни в законодавстві, зміни в оподаткуванні постійно «трансляються» різними каналами зв'язку. «Клієнти також повідомляють нам, якщо щось змінюється в їхній країні. Але здебільшого інформацію шукаю сам» (керівник транспортної комерції) «Сам читаю літературу, нормативно-правові акти» (керівник експедиції) |

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що працівники ТОВ «Вінтранс» набувають знань і компетенцій у навчанні, беручи участь у виставках, а також самі читаючи актуальні зміни в правовому та фінансовому полі.

Дослідження мало на меті визначити попит на послуги ТОВ «Вінтранс» та асортимент послуг потреба в розвитку. Після контент-аналізу (див. табл. 2.4) було виділено дві категорії – послуги, які найчастіше надаються в компанії, та потреба в зміні послуг з перевезення вантажів, що надаються. Виділяються дві

підкатегорії - послуги, які найчастіше надаються в ТОВ «Вінтранс» та потреба в зміні послуг, що надаються в ТОВ «Вінтранс».

Таблиця 2.4 – Попит на послуги ТОВ «Вінтранс» та необхідність розширення асортименту послуг

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Найчастіше надається послуги в компанії | Найчастіше надаються послуги ТОВ «Вінтранс» | <p>«Послуги з перевезення вантажів зазвичай надають автоперевізники, оскільки для цього у компанії є спеціальний транспорт. Транспортно-експедиторські послуги також надаються, коли компанія на цей час не може надати транспортні послуги, тому залучається транспорт і водії партнерів» (директор)</p> <p>«Найчастіше надані послуги автомобільного транспорту» (заст. директора)</p> <p>«Послуги з вантажних перевезень, як правило, надаються в компанії» (керівник транспортної комерції)</p> <p>«Хоч компанія перевозить досить багато вантажів, деякі замовлення виконуються для пересилання вантажів і посилок» (керівник експедиції)</p> |
| Необхідність змін в послугах, що надаються в компанії | Надані послуги зміни потрібно | <p>«Поки послуг достатньо, але ми завжди відповідаємо клієнтам, прагнемо бути гнучкими, адаптуватися до змін» (директор)</p> <p>«Немає мети розширювати спектр послуг. З поточними клієнтами налагоджені стабільні та добрі відносини. Ми не новачки в цій справі, тому</p> |

| | | |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | знаємо, як діятимемо у разі економічних чи політичних потрясінь» (заступник директора) «Ви хочете постійно вдосконалюватися, збільшувати автопарк, але це не раціонально. Необхідно ефективно використовувати наявні ресурси, тому додаткові витрати при невикористанні наявного парку є необґрунтованими» (керівник транспортної комерції) «Немає такої потреби» (керівник експедиції) |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що ТОВ «Вінтранс» здебільшого надає послуги з перевезення вантажів, тобто послуги з перевезення автомобілів. Основними послугами компанії є послуги з перевезення вантажів, але з метою раціонального використання наявного транспорту та наявних ресурсів частина вантажів експедирується. Немає мети розширювати спектр послуг, оскільки існуючий є оптимальним і задовольняє попит клієнтів.

Метою було з'ясувати, чи проводять співробітники ТОВ «Вінтранс» дослідження якості послуг, що надаються. Після контент-аналізу (див. табл. 2.5) було виділено одну категорію – дослідження якості послуг, що надаються ТОВ «Вінтранс». Обрана підкатегорія – це дослідження якості послуг, які надає ТОВ «Вінтранс».

Таблиця 2.5 – Дослідження якості наданих послуг ТОВ «Вінтранс»

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Надані послуги необхідність якісних досліджень | Надані послуги якість дослідження | <p>«Дослідження не проводяться систематично, ми не запрошуємо клієнтів брати участь в опитуваннях. Ми реагуємо на їхні скарги та відгуки» (Директор) «Ми оцінюємо якість послуг, що надаються клієнтами, та їхні відгуки. Для нас це ключовий показник» (заступник директора)</p> <p>«Ми не проводимо досліджень, тому що самі клієнти достатньо свідомі, щоб відразу сказати, задоволені вони послугою чи ні. Хтось повертається, хтось ні. Скарги для нас дуже важливі, ми на них дуже швидко реагуємо, а при необхідності беремо на себе відповідальність» (керівник транспортної комерції)</p> <p>«Якщо клієнти повертаються, це означає, що клієнти задоволені якістю наданих послуг» (керівник експедиції)</p> |

Джерело: складено за результатами дослідження

Можна сказати, що співробітники ТОВ «Вінтранс» не проводять дослідження з метою з'ясування якості наданих послуг. Співробітники реагують на зміни в поведінці клієнтів, на їхні скарги та зауваження, відшкодовують збитки. Той факт, що клієнти повертаються, свідчить про те, що клієнти задоволені якістю обслуговування клієнтів.

Метою було визначити можливості розвитку спектру послуг ТОВ «Вінтранс». Після контент-аналізу (див. табл. 2.6) було виділено одну категорію

– можливості надання нових послуг. Виділили одну підкатегорію – ТОВ «Вінтранс» планує надалі надавати нові послуги.

Таблиця 2.6 - Можливості розширення спектру послуг

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Можливості надання нових послуг | ТОВ «Вінтранс» планує надати нові послуги в майбутньому | «Все визначається ринком і поведінкою клієнтів. Оскільки ми не передбачаємо нових послуг у майбутньому, можливостей для розширення немає. З наявними клієнтами ледве справляємося, парк постійно розширюється» (директор) «Не бачу можливостей» (заступник директора) «Можливості для розширення є, але вони не потрібні» (Transport Commerce Manager) «У перспективі можна пропонувати транспортувати вантажі у все більш віддалені, проблемні райони» (керівник експедиції) |

Джерело: складено за результатами дослідження

Можна сказати, що ТОВ «Вінтранс» надає оптимальну кількість послуг, ледве встигаючи за поточними клієнтами, тому надавати нові послуги в майбутньому не планується. Керівник експедиції зазначив, що є можливості розширити географію експедиції на проблемні країни (СНД).

Дослідження мало на меті з'ясувати, до яких європейських країн найчастіше транспортують вантажі та чи змінилася географія клієнтів за останні 5-10 років. Аналізуючи відповіді інформантів (див. табл. 2.7), було виділено дві категорії – географія перевезень вантажів та зміни в географії перевезень вантажів. Виділено дві підкатегорії - напрямки вантажоперевезень ТОВ

«Вінтранс» в країнах Європи та зміни в напрямках вантажоперевезень ТОВ «Вінтранс» за останні 5-10 років.

Таблиця 2.7 – Можливості розвитку послуг з перевезення вантажів

| категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Географія перевезень вантажів | ТОВ «Вінтранс» вантажоперевезення напрямки в країнах Європи | <p>«Основні напрямки вантажоперевезень – ЄС. Швейцарія також є територією діяльності нашої компанії. Ми не відправляємо в країни СНД, тому що там є сфери інтересів для інших компаній, крім того, ми уникаємо роботи з компаніями з цих країн через нестабільну геополітичну ситуацію, ми уникаємо простоїв на митниці і тому подібне» (Директор) « Основними країнами, де здійснюється діяльність, є Німеччина, Франція, Бельгія, Нідерланди, Швейцарія, Литва, Польща як транзитна країна» (заступник директора)</p> <p>«Ми працюємо по всій Європі, минаючи Росію, Білорусь» (керівник транспортної комерції)</p> <p>«Географія діяльності включає країни Європи, найбільші країни ЄС» (керівник експедиції)</p> |

| | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Зміни географії перевезень вантажів</p> | <p>Зміни в напрямках перевезення вантажів ТОВ «Вінтранс». в останні 5-10 років</p> | <p>«Географія постійно розширюється. Спочатку працював у Німеччині, у Франції, потім працював у сусідніх країнах» (директор)</p> <p>«З розширенням кола замовників збільшувалась і географія. Незважаючи на це, той факт, що діяльність зосереджена в країнах Європи, не змінився» (заступник директора)</p> <p>«Географія залишається стабільною – вантажі перевозяться в Європі, переважно в ЄС, але не уникають вибору третьої країни як транзитної країни, наприклад Швейцарії» (Transport Commerce Manager)</p> <p>«Географія діяльності компанії розширилася в Центральній та Західній Європі. Розвитку діяльності у Східній Європі уникають» (керівник експедиції)</p> |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що ТОВ «Вінтранс» має на меті розвивати свою діяльність в європейських країнах, які входять до ЄС, але не уникає діяльності в Швейцарії, тобто в країнах зі стабільною політичною та економічною ситуацією. Перевезення вантажів до країн СНД уникають через напружені політичні та економічні відносини, уникають простоїв і тривалих митних процедур. Таким чином, ТОВ «Вінтранс»

спеціалізується в галузі автомобільних перевезень у Центральній та Західній Європі.

Метою дослідження було з'ясувати роль працівників у плануванні витрат на вантажні перевезення. При дослідженні відповідей інформантів (див. табл. 2.8) було виділено одну категорію – роль працівників у плануванні витрат на вантажні перевезення. Виділено одну підкатегорію - роль співробітників ТОВ «Вінтранс» в плануванні витрат на вантажні перевезення.

Таблиця 2.8 – Роль респондентів у плануванні вантажоперевізної діяльності

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Роль співробітників при плануванні навантажень витрати на доставку | Роль співробітників ТОВ «Вінтранс» при плануванні навантажень витрати на доставку | «Моя роль у плануванні витрат на транспортування є вирішальною. Керівники підрозділів подають мені звіти про діяльність, узгоджують зі мною прогноз доходів і витрат, ми обговорюємо вже понесені витрати, вирішуємо, як їх оптимізувати. Ми завжди складаємо плани на рік, яких намагаємось дотримуватися» (директор) «Витрати на вантажні перевезення ретельно аналізуються, плануються та контролюються. Оскільки ми витягуємо всі підсумки з комп'ютерних програм, ми можемо щомісяця відстежувати зміни в результатах і приймати рішення, які клієнти збиткові для компанії, які вигідні, які маршрути нерентабельні, які напрямки найкращі» (заступник директора) |

| | | |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>«Моя роль у цьому процесі є важливою. Оскільки однією з основних послуг є вантажоперевезення, я планую цю діяльність, аналізую витрати на вантажоперевезення, оцінюю, скільки постійних і змінних витрат буде понесено в місяць» (керівник транспортної комерції)</p> <p>«Дорадча роль. Надаю всю необхідну інформацію» (керівник експедиції)</p> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що витрати на вантажні перевезення плануються, аналізуються та прогножуються ТОВ «Вінтранс». Зведення витрат перевіряються щомісяця шляхом аналізу збиткових/рентабельних клієнтів і маршрутів. Після оцінки приймаються відповідні рішення для оптимізації витрат.

Дослідження мало на меті з'ясувати, хто контролює діяльність співробітників ТОВ «Вінтранс» в компанії та чи можуть вони назвати цих зовнішніх контролерів. При дослідженні відповідей інформантів (див. табл. 2.9) було виділено одну категорію – контролери діяльності працівників. Виділяють дві підкатегорії - зовнішні та внутрішні контролери діяльності співробітників.

Таблиця 2.9 –Зовнішні та внутрішні контролери діяльності респондентів

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контролери ефективності роботи працівників | Зовнішні контролери активності | «Це контроль за фінансово-господарською діяльністю Сейму, Уряду, міністерств, державних установ і організацій. У Литві його здійснюють Державна податкова інспекція, |

| | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Департамент аудиту Міністерства фінансів і Департамент державного контролю» (директор). «Наша діяльність контролюється різними державними установами: ВМІ, СОДРА, Митниця, Управління доріг та ін. (заступник директора) |
| | Внутрішні контролери продуктивності | «Внутрішній контроль директора» (керівник транспортної комерції) «Організуються наради, представлені результати роботи та виявлені слабкі та сильні сторони операційного контролю» (керівник експедиції) |

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що ТОВ «Вінтранс» має зовнішній і внутрішній контроль. Контроль є своєрідною гарантією того, що компанія працює і що вона дозволить їй досягти поставлених цілей. Якщо компанія не дотримується стратегії, яка відповідає наміченому курсу, то можна сказати, що вона вийшла з-під контролю. Найбільший вплив на внутрішній контроль може надати саме підприємство, оскільки ефективність цього контролю визначається кожним працівником, який працює в організації, а контроль, у свою чергу, допомагає досягти ефективних результатів діяльності.

Мета дослідження – визначити роль працівників у створенні вантажних маршрутів. Аналізуючи відповіді інформантів (див. табл. 2.10), було виділено одну категорію – роль працівників у формуванні маршрутів перевезення вантажів. Виділяється одна підкатегорія – Роль працівників у створенні маршрутів перевезення вантажів.

Таблиця 2.10 – Роль респондентів у створенні маршрутів перевезення вантажів

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Роль працівників у формуванні вантажів маршрути судноплавства | Роль співробітників ТОВ «Вінтранс» в підготовці вантажу маршрути судноплавства | «Моя роль — контроль. Зазвичай я схвалюю або не схвалюю маршрути, які є проблематичними та потребують особливої уваги. За цю діяльність відповідають транспортно-експедиційні менеджери» (директор) «Я оцінюю та аналізую фінанси маршрутів перевезення вантажів» (заступник директора) «Головна роль. Я намагаюся мінімізувати витрати та тривалість при створенні маршрутів перевезення вантажів. Я аналізую та оцінюю, яке рішення є найбільш доцільним, враховуючи дорожнє покриття, стан, розміщення митних постів, інфраструктуру, обмеження руху, безпеку дорожнього руху» (керівник транспортної комерції) «Я створюю маршрути під час експедицій» (керівник експедиції) |

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що головну роль у створенні маршрутів перевезення вантажів відіграють менеджери транспорту та експедиції. Директор контролює транспортні маршрути, а заступник директора аналізує транспортні витрати за встановленими транспортними маршрутами.

Метою дослідження було з'ясувати, які ІС використовують у роботі працівники ТОВ «Вінтранс», які переваги та недоліки мають ці ІС. При дослідженні відповідей інформантів (див. табл. 2.11) було виділено одну категорію – думку співробітників про ІБ, що використовуються на роботі. Розрізняють три підкатегорії - використання ІБ, переваги ІБ та недоліки ІБ.

Таблиця 2.11 – ТОВ «Вінтранс» застосовує ІБ у своїй діяльності

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|-------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Думка співробітника про роботу використовується | Експлуатація | Керування попитом на замовлення та вмістом замовлення здійснюється через www.trans.eu , www.eurotrans.com . Іншими програмами керують інші співробітники» (директор, заступник директора, транспортний комерційний менеджер) |
| | Переваги ІС | «Інформація об'єднує працівників усіх рівнів» (директор) «Систематизація, накопичення інформації» (заст. директора) «Допомагає організувати роботу, зручно і швидко користуватися, можна відстежувати всіх водіїв, надбудови, управляти замовленнями, створювати складні транспортні схеми, документи готуються миттєво» (Transport Manager) «Якби не було ІБ, робота йшла б набагато повільніше» (Керівник експедиції) |
| | Недоліки ІС | <i>Недоліків не вказано</i> |

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що працівники ТОВ «Вінтранс» використовують у своїй діяльності різні інформаційні системи. Ці системи допомагають співробітникам організовувати, планувати та контролювати діяльність. Можна відстежувати не тільки результати роботи, а й водіїв, транспортні засоби, інформувати клієнтів про перевезення вантажів, виявляти проблеми без виїзду на місце тощо. Фактично ІС допомагає впоратися з усією документацією, потоками інформації, допомагає краще комунікувати з усіма.

Дослідження мало на меті з'ясувати, якими документами зазвичай користуються працівники під час вантажоперевезень. При дослідженні відповідей інформантів (див. таблицю 2.12) було виділено одну категорію – документи, які найчастіше використовуються у вантажоперевезеннях. Виділено одну підкатегорію - найбільш часто використовувані документи ТОВ «Вінтранс».

Таблиця 2.12 – Особливості документообігу ТОВ «Вінтранс»

| категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| У діяльності з перевезення вантажів загальноживані документи | Найчастіше використовувані документи | «Всі документи стосуються адміністрування діяльності, менеджменту, підготовки різних звітів, підписання документів» (директор) «Більшість документів пов'язані з фінансами – рахунки, звіти, підписання договорів тощо» (заступник директора) "Накладна CMR, документи, необхідні на митниці, інвойс - документи про походження вантажу, документи про |

| | | |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | страхування вантажу, одноразовий дозвіл" (Менеджер з транспортування) "Всі документи, пов'язані з експедицією вантажу" (Менеджер експедиції) |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Джерело: складено за результатами дослідження

Проаналізувавши результати дослідження, можна побачити, що кожен співробітник працює з документами відповідно до своєї спеціалізації. Можна сказати, що це нормально функціонуюча компанія, де кожен веде документи, пов'язані зі своєю роботою: директор – документами щодо забезпечення діяльності підприємства, заступник директора – документами, пов'язаними зі спілкуванням з клієнтами, менеджери транспорту та експедиції, документами, пов'язаними з логістичні послуги.

Дослідіть, з якими найбільшими проблемами стикається ТОВ «Вінтранс» у роботі. При дослідженні відповідей інформантів (див. табл. 2.13) було виділено одну категорію – проблеми, з якими стикаються співробітники підприємства. Виділяють дві підкатегорії - проблеми, викликані зовнішніми і внутрішніми факторами середовища.

Таблиця 2.13 – Найпоширеніші проблеми в діяльності ТОВ «Вінтранс»

| Категорія | Підкатегорія | Суттєві заяви |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проблеми з котрий з якими стикаються | Проблеми обумовлені фактори зовнішнього середовища | «Інколи виникають розбіжності з різними інституціями, коли вони вимагають швидко подати звітність, або коли не можуть дочекатися розумного часу. Діяльність підприємства неодноразово перевіряли |

| | | |
|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| співробітники компанії | | митниці, перевіряючи експортні та імпорتنі декларації, але суттєвих розбіжностей не виявлено» (директор). «При узгодженні цін на маркетингові інструменти іноді виникають непорозуміння з постачальниками» (заступник директора) |
| | Проблеми внутрішні фактори навколишнього середовища | «Бували випадки, коли послуги затримувалися, транспорт ламався, були простої. Траплялося й так, що маршрут дуже збитковий і клієнту доводилося покривати додаткові витрати» (керівник транспортної комерції) «Іноді виникають конфлікти при суміщенні різних робіт. Через різні організаційні причини, дефіцит часу, щільний графік, виникає напруга, тому співробітники іноді зляться» (керівник експедиції) |

Джерело: складено за результатами дослідження

Можна сказати, що основні проблеми ТОВ «Вінтранс» пов'язані з перебоями в наданні послуг, співробітникам не завжди вистачає часу, іноді трапляються різні події, коли ламається транспорт, виникає напруга на роботі, коли виникають додаткові витрати. понесені, покриття яких не передбачено договорами. Також іноколи діяльність компанії перевіряють державні установи, але серйозних порушень не знаходять. Є проблеми і при узгодженні ціноутворення з постачальниками, не всі схильні давати знижки як постійні клієнти.

Нарешті, співробітників попросили назвати будь-які їхні пропозиції щодо покращення проблемних місць. Співробітники компанії одногосно

погодилися, що для покращення операційних результатів, шляхом оптимізації процесів і маршрутів перевезення вантажів, необхідно покращити забезпечення довгострокових і міцних відносин з усіма клієнтами, скоротити ланцюжок поставок учасників, щоб зберегти вартість перевезень вантажів якомога нижче, обробити більшість документів в електронному просторі, організувати роботу з використанням ІС у всіх процесах управління роботою.

Порівнюючи отримані результати якісного дослідження з теоретичною моделлю оцінки діяльності логістичної компанії, що надає послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом, можна сказати, що компетенції та знання співробітників мають велике значення для внутрішнього середовища, оскільки від них також залежить ефективність компанії, репутація та спілкування з клієнтами. Співробітники ТОВ «Вінтранс» відрізняються надзвичайно хорошими знаннями, як правильно управляти вантажними перевезеннями, як забезпечити, щоб діяльність компанії була прибутковою та безперервною. Що стосується фінансових факторів, то компанія особливо дбає про свою репутацію, щоб фінансові показники відображалися на розвитку діяльності компанії. Технологічні фактори також впливають на діяльність ТОВ «Вінтранс». Володіючи матеріальними та фінансовими ресурсами, компанія постійно оновлює автопарк, шукає інноваційні рішення в наданні послуг, швидко та інноваційно реагує на зміни. Маркетингові фактори також добре керовані, оскільки працівники дбають про співвідношення якості та ціни, про що неодноразово наголошували директор та директор з транспортної торгівлі. Можна зробити висновок, що отримані результати дослідження відповідають аспектам, висвітленим у теорії, і модель є придатною, її можуть використовувати інші компанії для оцінки своєї діяльності.

2.4. Напрямки вдосконалення послуг вантажного автомобільного транспорту в країнах Європи

Розглянуто можливості оптимізації послуг з перевезення вантажів з урахуванням впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища на діяльність ТОВ «Вінтранс».

Важливо, що діяльність ТОВ «Вінтранс» є ліцензованою. Це робиться під час створення компанії, шляхом реєстрації діяльності компанії.

Для користувачів важливо забезпечити якість послуг, що надаються, тому надається інформація про послуги, що надаються (веб-сайт). Правове регулювання забезпечує належну якість послуг, право власності, укладення електронного договору. Оскільки інформаційні технології розвиваються швидше, ніж вони адаптуються в практичній діяльності, правове регулювання має бути своєчасним, реагуючи на технічний прогрес, щоб уникнути прогалин у правовому регулюванні.

Економічне середовище впливає на поведінку як клієнтів, так і ТОВ «Вінтранс» на ринку. У міру зростання економічного потенціалу клієнтів, вони будуть прагнути до розширення, їхні замовлення зростатимуть. Підвищений попит збільшує пропозицію послуг, а конкуренція між компаніями, що надають послуги з перевезення вантажів, визначає, яку компанію виберуть клієнти, прагнучи, щоб їхнє замовлення було доставлено якомога швидше, за мінімальною ціною, найзручнішим способом. для них. Відкрита економіка, процеси глобалізації та зростання використання Інтернету мешканцями та компаніями надають можливість компаніям, що працюють у сфері логістики, працювати на максимально можливому географічному просторі.

Для відстеження економічних процесів пропонується проводити моніторинг урядових сайтів, Асоціація міжнародних автомобільних перевізників України (АсМАП України), досліджувати економічні процеси, здійснювати економічний та фінансовий аналіз показників. Заступник директора,

призначений керівник, директор повинні уважно стежити за економічними процесами, аналізувати їх, оцінювати та вносити пропозиції щодо можливих нових ринків збуту, зміни споживчих потреб та споживчої потужності. Також є можливість стежити за змінами попиту на замовлення та вмісту замовлення.

Систематизуючи всю інформацію, яка впливає на поведінку споживачів і компаній, виконуючи аналіз даних, можна адекватно реагувати на зміни в економічному середовищі.

Соціальні та культурні зміни в навколишньому середовищі визначають, скільки і яких клієнтів ТОВ «Вінтранс» буде обслуговувати. Також соціальні та культурні фактори виявляють поширення послуг вантажоперевезень у суспільстві, рівень комп'ютерної грамотності користувачів, орієнтацію компаній на цільовий сегмент користувачів. Зміни в соціокультурному середовищі можна спостерігати через аналіз статистичних даних, проаналізувавши доступну базу клієнтів (CMR), провівши опитування клієнтів, інші дослідження, які допомогли б визначити їхній цільовий сегмент клієнтів. Знаючи та знайомлячись з користувачами, можна більш точно планувати діяльність. Укладаючи договори з компаніями на послуги з перевезення вантажів, звертайте увагу на діяльність торгової компанії та на те, якій групі користувачів вона пропонує послуги. Маючи великий автопарк, можна диференціювати види діяльності, можна точно вирішити, якого розміру вантаж буде доставлено, як швидко виконати замовлення.

Технологічні чинники особливо визначають поведінку ТОВ «Вінтранс» у сфері вантажних перевезень, адже здатність компанії виконувати замовлення залежить від розвитку дорожньої інфраструктури, використання та застосування інформаційних систем, комп'ютерних технологій у всіх логістичних процесах. . Замовник надсилає інформацію про замовлення транспортних послуг. Менеджери можуть отримувати від ІС інформацію про минулі замовлення клієнтів, застосовані ціни, платежі, платоспроможність тощо. на різні періоди. Менеджерам, відповідальним за планування та організацію перевезень,

менеджери також надають такі дані: що перевозиться, яка кількість, яка ціна, чи є знижки, коли і куди потрібно доставити замовлення. При плануванні та організації перевезень вантажів через ІС менеджери використовують сортування або результати пошуку, вказують критерії пошуку або сортування, підбирають транспортні засоби, які можна завантажити в форму замовлення, типовий договір або оферту, документ на доставку вантажу до відділів. Менеджери також отримують від ІС сформований прайс-лист. Користувачі програми отримують повідомлення про рух транспортних засобів. Клієнт отримує бланк замовлення від ІС. Для того, щоб оцифрувати процеси в ТОВ «Вінтранс», впроваджуються розумні транспортні системи. Прикладами технологій ITS/STS можуть бути різні технології бездротового зв'язку (радіомодеми, що працюють на популярних частотах, GSM, 3G, GPS тощо). Приклади використання ITS/STS у транспорті: бездротове Інтернет-обладнання, відеокамери, GPS-приймач, станція підключення WiFi, Інтернет-з'єднання для інформаційних екранів, відео- та голосовий зв'язок тощо.

Зовнішнє середовище безпосередньо і постійно впливає на ТОВ «Вінтранс». Дослідження показало, що найбільше постраждали технологічні (різноманітність способів доставки замовлень, модернізований автопарк, інноваційні рішення для транспортування товарів і послуг, протяжність і типи доріг в ЄС, кількість автотранспорту, поширення персональних комп'ютерів та інше). технології; удосконалення Інтернет-технологій) та економічні (глобалізація бізнесу) (індекс відкритості); ВВП, зовнішньоторговельний баланс, кількість компаній, показники бізнес-структури компаній, кількість вантажоперевезень, довжина) створюються фактори.

Технологічні рішення для транспортування вантажів залежать від наявних фінансових ресурсів, кількості людських ресурсів і розміру компанії, вибираються такі інформаційні системи, які б забезпечували безперервну роботу компанії. Обрана інформаційна система управління бізнесом повинна поєднувати замовлення, виставлення рахунків, підготовку митних документів,

бізнес-аналіз, планування транспортних маршрутів, управління автопарком, переміщення інформації онлайн і використання мобільних пристроїв у роботі. Усі системи мають бути з'єднані та доступні для співробітників у загальній базі даних, сервері та технічних пристроях. За допомогою інформації минулих періодів (звіти, графіки), яку отримують керівники відділу організації, директор за допомогою цифрових рішень, приймаються різноманітні рішення, які максимізують прибуток компанії. Застосування цифрових рішень у процесах організаційного планування має включати наступні етапи: організація наради (наради), під час якої за допомогою звітів та графіків попередніх періодів вирішуються питання організаційного планування. Директор компанії, керівники відділів за допомогою виходу системи прогнозують, коригують, визначають цілі організації, місію та загальну стратегію організації. Також пропонуються наступні можливості для вдосконалення застосування інформаційних систем та цифрових рішень у логістичних процесах організації: управління організацією, яке базується на застосуванні ІС у процесах управління, має постійно контролюватися, щоб досягти точного і корисного зворотного зв'язку між елементами організації та її членами. Для вдосконалення управління товарорухом і логістичними процесами рекомендується враховувати людський фактор, який не передбачений ІБ. Доцільно постійно оновлювати або встановлювати сучасні інформаційні системи та цифрові рішення, щоб якнайшвидше прискорити процес обслуговування та спілкування. Плануючи, організовуючи, контролюючи та спрямовуючи управління діяльністю, необхідно стежити за минулими результатами, робити раціональні прогнози за допомогою ІС, складати плани на різні періоди. Управління документами має бути сильною сферою організації логістики, оскільки в організації не встановлено комп'ютеризовану базу даних, оскільки інформація про наявний автопарк, маршрути транспортування, наявність водіїв тощо буде доступною.

Маркетингові фактори формують репутацію та імідж ТОВ «Вінтранс». Співвідношення ціни та якості реалізованих послуг гарантує надання послуг з

перевезення вантажів за оптимальною ціною, забезпечуючи якість послуг. Ціноутворення на послуги має бути орієнтоване на окупність витрат і отримання прибутку. Недостатньо, щоб отриманий прибуток покривав лише понесені витрати, для розвитку бізнесу необхідний прибуток, який би стимулював інвестиції в нові технології, у більший парк транспортних засобів, працевлаштування більшої кількості людей. Відомий бренд потрібен для того, щоб споживач впізнав логістичну компанію і вибрав її для транспортування свого замовлення. Різноманітність каналів зв'язку надає користувачам можливість різноманітного спілкування (електронна пошта, інтерактивний чат на сайті, акаунт в соціальних мережах, телефон тощо). Рекламу повинна бути адресною, в тих інформаційних каналах, які досягають цільового ринку. Також необхідно забезпечити зворотний зв'язок після завершення послуги та забезпечити подальше спілкування з користувачем.

Розвиток навичок і компетенцій співробітників можливий на різноманітних тренінгах, семінарах, конференціях, виставках. Співробітники також можуть отримати ступінь бакалавра або магістра в галузі автомобільного транспорту чи логістики. У відповідь на зміни ринку навчальні програми постійно оновлюються та пропонують нові програми.

Фінансові чинники важливі й актуальні. Використання відповідних інформаційних систем при обробці фінансової та бухгалтерської інформації може забезпечити моніторинг і контроль даних. Який з них вибрати, вирішують директор і генеральний директор компанії, бухгалтер.

РОЗДІЛ 3. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

3.1. Рекомендації ООН з перевезення небезпечних вантажів: Універсальні правила для безпечного транспортування

Рекомендації ООН з перевезення небезпечних вантажів відіграють ключову роль у забезпеченні безпеки та ефективності міжнародного транспортування небезпечних матеріалів. Вперше опубліковані в 1957 році, ці рекомендації встановлюють мінімальні вимоги, які застосовуються до транспортування небезпечних матеріалів усіма видами транспорту. З того часу вони здобули глобальне визнання через прийняття як основи для більшості міжнародних, регіональних, національних та модальних транспортних регуляцій.

Основні принципи та цілі

Основною метою Рекомендацій є забезпечення високого рівня безпеки шляхом запобігання аваріям з людьми та майном, а також уникнення шкоди навколишньому середовищу під час транспортування. Вони також спрямовані на створення єдиної регуляторної рамки, яка може бути застосована у всьому світі для національного або міжнародного транспорту будь-яким способом.

Класифікація небезпечних вантажів

Одним з ключових аспектів Рекомендацій є детальна класифікація небезпечних вантажів, яка дозволяє точно ідентифікувати ризики, пов'язані з кожним типом вантажу. Ця класифікація включає розподіл на 9 класів, які можуть мати підрозділи та/або групи упаковки, залежно від ступеня небезпеки.

Вимоги до упаковки та маркування

Рекомендації встановлюють вимоги до упаковки та маркування небезпечних вантажів, щоб забезпечити їх безпечне транспортування. Це

включає використання стандартизованих символів небезпеки та інформаційних етикеток.

Документація

Перевезення небезпечних вантажів вимагає наявності спеціалізованої документації, яка містить інформацію про вантаж, включаючи його класифікацію, характеристики небезпеки, а також інструкції щодо заходів безпеки.

Навчання персоналу

Важливим аспектом Рекомендацій є вимога, щоб усі особи, які беруть участь у перевезенні небезпечних вантажів, пройшли спеціальне навчання. Це забезпечує, що вони знають про потенційні ризики та вміють діяти в надзвичайних ситуаціях.

Заходи безпеки під час транспортування

Рекомендації включають вимоги до транспортних засобів, що перевозять небезпечні вантажі, включаючи спеціальне обладнання для запобігання витокам та забезпечення безпеки під час транспортування.

Відповідальність за дотримання правил

Відповідальність за дотримання Рекомендацій покладається на всіх учасників ланцюга постачання, включаючи виробників, перевізників, експедиторів та отримувачів небезпечних вантажів.

Рекомендації ООН з перевезення небезпечних вантажів є фундаментальним документом, який визначає стандарти безпеки для міжнародного транспортування небезпечних матеріалів. Вони сприяють гармонізації регуляцій між країнами та транспортними режимами, знижуючи тим самим ризики для здоров'я людей, майна та навколишнього середовища. Завдяки їх широкому прийняттю та впровадженню, Рекомендації сприяють безпечному та ефективному міжнародному транспортуванню небезпечних вантажів.

3.2. Безпека перевезень. Специфікація за видами транспорту: акцент на автомобільний транспорт

Міжнародні перевезення небезпечних вантажів вимагають дотримання строгих правил і норм, які забезпечують безпеку транспортування, захист життя та здоров'я людей, а також навколишнього середовища. Залежно від виду транспорту, існують спеціалізовані міжнародні угоди та кодекси, які регулюють цей процес. У цій статті ми зосередимося на автомобільному транспорті, розглянувши основні міжнародні угоди та кодекси, що регламентують перевезення небезпечних вантажів автотранспортом.

Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR)

Одним з основних документів, що регулює перевезення небезпечних вантажів автомобільним транспортом, є Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR). ADR встановлює міжнародні вимоги до класифікації небезпечних вантажів, їх упаковки, маркування, транспортування, а також до транспортних засобів, які використовуються для цих цілей.

Класифікація небезпечних вантажів за ADR

ADR поділяє небезпечні вантажі на 9 класів, в залежності від характеру ризику, який вони представляють. Ця класифікація дозволяє визначити специфічні вимоги до кожного типу вантажу, включаючи упаковку, маркування та транспортування.

Вимоги до транспортних засобів

ADR встановлює вимоги до транспортних засобів, які використовуються для перевезення небезпечних вантажів. Ці вимоги включають наявність спеціального обладнання для запобігання витокам, систем пожежогасіння, а також засобів для захисту водіїв і супроводжуючого персоналу.

Навчання персоналу

ADR передбачає, що всі особи, які беруть участь у перевезенні небезпечних вантажів, повинні пройти спеціальне навчання. Це включає водіїв, експедиторів, а також інших працівників, які можуть контактувати з небезпечними вантажами.

Ліцензування та дозволи

Для здійснення міжнародних перевезень небезпечних вантажів автомобільним транспортом необхідно отримати відповідні ліцензії та дозволи. В Україні, наприклад, такі ліцензії видає Державна служба України з безпеки на транспорті (Укртрансбезпека). Ліцензія на перевезення небезпечних вантажів (ADR) є обов'язковою для всіх перевізників, які здійснюють міжнародні перевезення таких вантажів.

Перевезення небезпечних вантажів автомобільним транспортом є складним процесом, який вимагає дотримання строгих міжнародних правил і норм. Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR) встановлює основні вимоги до класифікації, упаковки, маркування та транспортування небезпечних вантажів, а також до транспортних засобів, які використовуються для цих цілей. Дотримання цих правил забезпечує безпеку перевезення, захищає життя та здоров'я людей, а також навколишнє середовище від потенційних ризиків.

3.3. Класифікація небезпечних вантажів: Універсальний підхід до безпеки

Небезпечні вантажі, відомі також як небезпечні матеріали або HAZMAT, представляють собою речовини або матеріали, які можуть становити ризик для здоров'я, безпеки, майна або навколишнього середовища під час

транспортування. Через потенційну небезпеку, яку вони несуть, міжнародні та національні регуляторні органи розробили детальні системи класифікації та маркування для їх ідентифікації та безпечного транспортування. Ця стаття розглядає універсальну систему класифікації небезпечних вантажів, яка використовується на міжнародному рівні, з акцентом на її ключові компоненти та значення для забезпечення безпеки.

Основи класифікації

Класифікація небезпечних вантажів базується на "Рекомендаціях ООН щодо перевезення небезпечних вантажів", які вперше були опубліковані в 1956 році та з того часу регулярно оновлюються. Ці рекомендації включають "Модельні правила", які слугують основою для більшості національних та міжнародних регуляцій, включаючи ADR (Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів), IMDG (Міжнародний морський кодекс для небезпечних вантажів) та IATA DGR (Правила перевезення небезпечних вантажів Міжнародної асоціації повітряного транспорту).

Класи небезпечних вантажів

Небезпечні вантажі поділяються на 9 класів залежно від типу ризику, який вони представляють:

Вибухові матеріали - речовини та предмети, які можуть вибухнути.

Гази - включають легкозаймісті, нетоксичні та токсичні гази.

Легкозаймісті рідини - речовини, які можуть легко загорятися.

Легкозаймісті тверді речовини; речовини, що самозаймаються; речовини, які у взаємодії з водою виділяють легкозаймісті гази.

Окислювачі та органічні пероксиди - речовини, які можуть сприяти горінню інших матеріалів.

Токсичні та інфекційні речовини - матеріали, які можуть спричинити серйозні захворювання або смерть.

Радіоактивні матеріали.

Їдкі речовини - матеріали, які можуть спричинити серйозні пошкодження шкіри або корозію металів.

Різні небезпечні вантажі - матеріали, які представляють ризик, не охоплений іншими класами.

Маркування та упаковка

Кожен клас небезпечних вантажів має свої вимоги до маркування, упаковки та транспортування. Маркування включає спеціальні етикетки з символами та номерами ООН, які дозволяють швидко ідентифікувати тип небезпеки та вжити необхідних заходів безпеки. Упаковка має бути сертифікована та відповідати міжнародним стандартам, щоб забезпечити захист вантажу під час транспортування.

Значення класифікації

Класифікація та правильне маркування небезпечних вантажів є критично важливими для забезпечення безпеки під час їх транспортування. Вона дозволяє транспортним компаніям, регуляторним органам та службам надзвичайних ситуацій вжити необхідних заходів для запобігання аваріям або мінімізації їх наслідків. Крім того, уніфікована система класифікації сприяє спрощенню міжнародної торгівлі та транспортування небезпечних вантажів, забезпечуючи їх вільний і безпечний рух через кордони.

Класифікація небезпечних вантажів є фундаментальним елементом міжнародної системи безпеки транспортування. Вона забезпечує чітке розуміння ризиків, пов'язаних з різними типами небезпечних матеріалів, та встановлює стандарти для їх безпечного транспортування. Завдяки цьому підходу можливо знизити ризик надзвичайних ситуацій та захистити здоров'я людей, майно та навколишнє середовище.

3.4. Навчання персоналу: Міжнародні норми та вимоги

Перевезення небезпечних вантажів є складним процесом, що вимагає від усіх учасників ланцюга постачання не лише високого рівня професіоналізму, але й глибокого розуміння потенційних ризиків та методів їх мінімізації. Міжнародні норми та регуляції встановлюють чіткі вимоги до спеціального навчання персоналу, задіяного у перевезенні небезпечних вантажів, щоб забезпечити безпеку та ефективність цього процесу.

Міжнародні норми та вимоги

Міжнародні угоди та регуляції, такі як Європейська угода про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ADR), Міжнародний морський кодекс для небезпечних вантажів (IMDG Code), та Правила перевезення небезпечних вантажів Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA DGR) вимагають, щоб усі особи, які беруть участь у перевезенні небезпечних вантажів, пройшли спеціалізоване навчання.

Вимоги до навчання

Спеціальне навчання охоплює різні аспекти перевезення небезпечних вантажів, включаючи класифікацію вантажів, методи їх упаковки, маркування, документацію, а також заходи безпеки під час транспортування. Навчання має на меті забезпечити, щоб усі учасники процесу мали необхідні знання та навички для ідентифікації та мінімізації ризиків, пов'язаних з перевезенням небезпечних вантажів.

Сертифікація

По завершенні навчання учасники складають іспит, успішне проходження якого дає право на отримання сертифіката або свідоцтва, що підтверджує їх кваліфікацію. Такі документи мають обмежений термін дії, після закінчення якого необхідно пройти перепідготовку та повторне тестування.

Організація навчання в Україні

В Україні організація та проведення спеціального навчання водіїв та інших працівників, залучених до перевезення небезпечних вантажів, регулюється низкою нормативно-правових актів. Зокрема, Міністерство внутрішніх справ України затвердило вимоги до центрів спеціального навчання, а також порядок проведення навчання та видачі відповідних свідоцтв.

Вимоги до учасників навчання

До навчання допускаються особи, які мають стаж роботи водієм не менше трьох років, а також ті, хто вже має досвід перевезення небезпечних вантажів, але потребує перепідготовки через закінчення терміну дії свого свідоцтва.

Процес навчання

Навчальний процес включає теоретичні та практичні заняття, які охоплюють всі аспекти безпечного перевезення небезпечних вантажів. Після проходження навчання учасники складають іспит, успішне проходження якого дає право на отримання свідоцтва про спеціальну підготовку.

Значення спеціального навчання

Спеціальне навчання грає ключову роль у забезпеченні безпеки перевезення небезпечних вантажів. Воно не лише допомагає уникнути аварій та інцидентів під час транспортування, але й забезпечує захист здоров'я та життя людей, а також навколишнього середовища. Крім того, наявність кваліфікованого персоналу сприяє підвищенню ефективності та надійності логістичних операцій, пов'язаних з перевезенням небезпечних вантажів.

Спеціальне навчання персоналу, задіяного у перевезенні небезпечних вантажів, є невід'ємною частиною системи безпеки міжнародних та національних перевезень. Воно дозволяє не лише забезпечити дотримання міжнародних та національних норм і стандартів, але й сприяє створенню безпечного та ефективного транспортного середовища.

ВИСНОВКИ

1. Зв'язок послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом з факторами зовнішнього середовища відбувається через зовнішнє і внутрішнє середовище. Створено модель теоретичної оцінки діяльності логістичної компанії, що надає послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом. Зв'язок показників зовнішнього та внутрішнього середовища з показниками ринку послуг з перевезення вантажів автомобільним транспортом можна оцінити шляхом аналізу впливу зовнішніх факторів на транспортну сферу, оцінки впливу змін зовнішнього середовища на показники діяльності компаній, що надають послуги з перевезення вантажів. Зовнішнє середовище складається з економічних, політико-правових, соціально-культурних, технологічних факторів, які визначають результати діяльності компаній, що надають транспортні послуги автомобільним транспортом. Внутрішнє середовище, яке зумовлене фінансовими, маркетинговими, інституційними та технологічними факторами логістики, визначає напрямки діяльності підприємства, можливості розвитку діяльності та межі оптимізації.

2. Проаналізувавши літературні джерела та систематизувавши методи, описані в літературі, та основні показники, які використовуються для оцінки впливу факторів на послуги вантажних автомобільних перевезень до країн Європи, встановлено, що для оцінки зовнішнього середовища використовувалися наступні методи дослідження: тобто визначити взаємозалежність транспортного сектору та економічних/фінансових показників: статистичний, логічний та кореляційний аналіз. Для отримання точних результатів оцінки було обрано дослідження за багаторічними даними, тобто з 2012 по 2022 рік. За цей період відбулося багато значущих подій для литовської економіки та компаній, які надають послуги з перевезення вантажів, тому отримані результати емпіричного дослідження базуватимуться не лише на статистичних економетричних методах, а й на подіях, що відбулися в економіці

країни. і зовнішні ринки. Для оцінки внутрішнього середовища використовуються такі методи дослідження: аналіз первинних даних організації, структуроване інтерв'ю, наукове спостереження та узагальнення. Аналізуючи первинні організаційні дані логістичної компанії, оцінено період 2010-2017 рр. звіти про діяльність, документи фінансової звітності, статuti, посадові інструкції працівників.

3. Вивчивши ринок послуг вантажних перевезень автомобільним транспортом в Європі у 2012-2022 рр. встановлено, що політико-правові чинники визначають межі регулювання діяльності товариства та обґрунтовують правові основи. Оцінивши вплив економічного середовища на компанії, які працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що економічне середовище впливає на розвиток цих компаній в економіці країни, створюючи відповідне середовище для розвитку, але фундаментальне Проблемами, що визначають економічний стан компаній, є зміни в економічній та міжнародно-політичній ситуації зарубіжних країн. Після оцінки впливу соціально-культурного середовища на компанії, що працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що соціально-демографічні зміни формують, наскільки ефективно працівники працюватимуть у цьому секторі, скільки компаній та працівників працюватимуть у цьому секторі та які заробітної плати компанії зможуть виплачувати. Оцінивши вплив науково-технічного середовища на компанії, що працюють на ринку вантажних перевезень, можна сказати, що вплив цього середовища має прямий і непрямий вплив. Через недостатні інвестиції в дослідження та розробки, значення сектору зв'язку та технологій все ще є недостатнім у загальній структурі економіки. На державному рівні впроваджено систему дорожньої інформації, за допомогою якої можна отримувати інформацію про дорожній рух про погодні умови та стан дорожнього покриття, ремонтні роботи доріг, їх тривалість та об'їзди, про обмеження руху через природні умови, про небезпечні перешкоди та порушення руху. Оцінивши розвиток доріг у Литві, виявилось, що в країні недостатньо уваги приділяється

покращенню якості доріг, автомобільних доріг, магістральних доріг державного значення, розвитку інфраструктури. Розвиток транспортного парку залежить від вимог до експлуатації вантажних машин і міжнародних торгових відносин з основними експортними та імпорними партнерами країни.

4. Після оцінки факторів навколишнього середовища, які обумовлюють послуги з перевезення вантажів автомобільним транспортом до європейських країн ТОВ «Вінтранс», було встановлено, що при перевезенні вантажу дотримуються вимоги до перевезень, визначено відповідальність під час перевезення вантажу, а також готується вся необхідна документація. Дослідження показало, що ТОВ «Вінтранс» найбільше піддається впливу технологічних факторів (різноманітність способів доставки замовлень, модернізований автопарк, інноваційні рішення для транспортування товарів і послуг, протяжність і типи доріг в ЄС, кількість автотранспорту, розповсюдження особистого комп'ютери та інші технології; удосконалення Інтернет-технологій) та економічні (глобалізація бізнесу (індекс відкритості); створений ВВП, сальдо зовнішньої торгівлі, кількість компаній, показники бізнес-структури компаній, обсяг вантажоперевезень, протяжність) фактори. Компетенції та знання співробітників мають велике значення для внутрішнього середовища, адже від них також залежать результати діяльності компанії, репутація, спілкування з клієнтами. Співробітники ТОВ «Вінтранс» відрізняються надзвичайно хорошими знаннями, як правильно управляти вантажними перевезеннями, як забезпечити, щоб діяльність компанії була прибутковою та безперервною. Що стосується фінансових факторів, то компанія особливо дбає про свою репутацію, щоб фінансові показники відображалися на розвитку діяльності компанії. Технологічні фактори також впливають на діяльність ТОВ «Вінтранс». Володіючи матеріальними та фінансовими ресурсами, компанія постійно оновлює автопарк, шукає інноваційні рішення в наданні послуг, швидко та інноваційно реагує на зміни. Маркетингові фактори також добре керовані, оскільки працівники дбають про співвідношення якості та

ціни, про що неодноразово наголошували директор та директор з транспортної торгівлі. Можна зробити висновок, що отримані результати дослідження відповідають аспектам, висвітленим у теорії, і модель є придатною, її можуть використовувати інші компанії для оцінки своєї діяльності.

5. З метою підвищення ефективності роботи підприємства рекомендується:

- У відповідь на зміни в правово-політичному середовищі, щоб відслідковувати зміни в правових актах, необхідно ознайомитися з ними на відповідних сайтах). Бажано підписатися на розсилку новин цих сайтів;

- у відповідь на зміни в економічному середовищі пропонується моніторинг інформації, представленої на www.stat.gov.lt, www.vz.lt, також доцільно досліджувати економічні процеси, проводити економічний та фінансовий аналіз показників;

- зміни в соціальному та культурному середовищі можна відслідковувати шляхом аналізу інформації, наданої на <http://ec.europa.eu/eurostat>, аналізу доступної бази даних клієнтів (CMR), проведення опитувань клієнтів та інші дослідження, які допомогли б визначити їх цільовий сегмент клієнтів;

- враховуючи вплив факторів технологічного середовища, застосовувати цифрові рішення в процесах планування організації;

- оцінка фінансових факторів, моніторинг того, як змінюється потреба в замовленнях і зміст замовлень на www.trans.eu, www.eurotrans.com тощо;

- при аналізі маркетингових факторів доцільно систематизувати інформацію про поведінку споживачів і компанії шляхом аналізу даних;

- документообіг повинен охоплювати всі ділянки організації логістики, де була б доступна інформація про наявний автопарк, маршрути транспортування, зайнятість водіїв тощо;

- підвищувати кваліфікацію та компетенції співробітників на різноманітних тренінгах, семінарах, конференціях, виставках.

ЛІТЕРАТУРА

1. Godlevskaja, O., Iwaarden, J., Wiele, T. (2011). Moving from product-based to service-based business strategies, *International Journal of Quality Reliability Management*, Vol. 28(1), стор. 62–94.
2. Greičiūnė, L. (2014). Визначення оптимального маршруту за методом Белмана і Форда. *Наука: Майбутнє Країни*, Вип. 6 (5), стор. 546-551.
3. Jozefowicz, N., Semet, F., Talbi, EG (2008). Багатоцільові проблеми маршрутизації транспортного засобу. *Європейський журнал операційних досліджень*, 189 (2).
4. Karpenko, O., Horbenko, A., Vovk, Y., & Tson, O. (2017). Research of the structure and trends in the development of the logistics market in Ukraine. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 2(2), 57-66.
5. Köksal, MH, Özgül, E. (2017). Взаємозв'язок між маркетинговими стратегіями та результативністю в умовах економічної кризи. *Маркетингова розвідка та планування*, Том 25, №. 4.
6. Langvinienė N., Vengrienė V. (2005). Теорія і практика обслуговування. *Каунас: Техніка*.
7. Langvinienė, N., Seklinckienė, J. (2007). Конкуреноспроможність сектору вантажних перевезень Країни в контексті Європейського Союзу. *Економіка*, Вип. 80, стор. 22-39.
8. Langvinienė, N., Sližienė, G. (2014). Виклики для бізнесу транспортних і логістичних послуг: приклад Країни. *Економіка та бізнес*, вип. 26, стор. 61-68.
9. Lydeka, Z., Adamavičius, B. (2007). Співпраця між конкурентами у сфері міжнародних вантажних перевезень: ключові фактори успіху. *Економіка техніки*, вип. 51 (1), стор. 80-90.
10. Savchenko, L., Zhigula, S., Yurchenko, K., Vovk, Y., & Oleksiuk, A. (2021). Combination of different means of parcel deliveries in urban logistics in

adverse weather conditions. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 6(1), 6-17.

11. Аземша С. (2006). Методи оптимізації ротаційної затримки зворотного завантаження вантажівок на міжнародних маршрутах. *Транспорт*, вип. 21 (3), стор. 182-188.

12. Андерссон, Д., Дюбуа, А., Холма, А.-М., Хултен, К. (2014). Тріади на стику між мережами постачання та мережами логістичних послуг. Доповідь, представлена на 8-му скандинавському семінарі з динаміки відносин, Осло, 15-17 жовтня.

13. Антонова, М., Гришкевичене, Д. (2010). Дослідження ефективності систем стеження та контролю транспортних засобів. *Наука – майбутнє Країни. Транспорт: Матеріали 10-ї Литовської конференції молодих вчених, Вільнюс.*

14. Бай, Р., Вудворд, Дж. Р., Субраманіан, Н., Картлідж, Дж. (2018). Оптимізація мережі транспортних послуг за допомогою пошуку великого сусідства к-вузла. *Комп'ютери та дослідження операцій*, том. 89, стор. 193–205.

15. Балсис, К., Ейдукас, Д., Марма, А., Валіневичюс, А., Жіліс, М. (2007). Системи розвитку транспортних шляхів. *Електроніки та електротехніки*, 3 (75).

16. Барчкуте, О. (2008). Користувач у процесі розробки інформаційних систем. *Інформаційні науки*, Вільнюс, вип. 46.

17. Батарлієн, Н. (2007). Впровадження передових технологій та інших засобів при перевезенні небезпечних вантажів. *Транспорт*, № 4 (22), с. 290-295.

18. Баубліс, А. (2011). *Транспортна інфраструктура*. Вільнюс: Техніка.

19. Бенюшене, І., Петукієне, Е. (2012). Показники вимірювання якості логістичних послуг. *Соціальні дослідження*, вип. 2012 (2), стор. 62-70.

20. Берсенайте, Й., Сапарніс, Г., Шапарнієне, Д. (2006). Управління змінами в організації, що навчається: висловлення думок співробітників. *Соціальні дослідження*, немає. 1 (7).

21. Белова Я., Калвайтієне Г., Міцкене Р. (2014). *Основи економіки та менеджменту для моряків*. Клайпеда: Литовська вища морська школа.

22. Бойков, В. (2012). Технологія глобальної системи позиціонування для моніторингу автомобільного транспорту в Латвії, *Applied Technologies & Innovations*, Vol. 8 (3), стор. 38-44.
23. Буткене, Р., Лопата, А. (2013). *Методи та моделі проектування інформаційних систем*. Каунас: Техніка.
24. Вовк, Ю. Я., & Вовк, І. П. (2021). *Основи теорії транспортних процесів і систем*. Навчальний посібник (курс лекцій).
25. Вовк, Ю. Я., Вовк, І. П., & Крайничин, В. А. (2018). Стратегія сталого розвитку транспорту України. Збірник тез доповідей VII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“, 1, 195-195.
26. Вовк, Ю. Я., Жук, М. І., Репіленко, А. В., & Дмитрик, А. І. (2021). Автоматизоване водіння: підвищення безпеки вантажних перевезень автомобільним транспортом. *Транспортна безпека: правові та організаційні аспекти: матеріали XVI Міжнародної науково-практичної конференції (в авторській редакції)*, (м. Кривий Ріг, 19 листопада 2021 року). Кривий Ріг, 2021. 238 с., 32.
27. Гарденія, К. (2014). *Вантажні коридори та вантажні перевезення в Європейському Союзі: політика та програми. Питання транспорту, політика та дослідження та розробки*. Нью-Йорк: Nova Science Publishers, Inc.
28. Гінітієн, З. (2015). *Створення та управління бізнесом*. Вільнюс: Росма.
29. Готзамані, К., Лонгінідіс, П., Вузас, Ф. (2010). Дилема аутсорсингу логістичних послуг: управління якістю та перспективи фінансової ефективності. *Управління ланцюгом поставок: міжнародний журнал*, вип. 15 (6), стор. 438 – 453.
30. Дегріменці Н.К., Сакар Г.Д. (2012). Безпека інтермодального транспорту: необхідність інтегрованого підходу. *Морська політика та управління*, том. 1 (6), стор. 96 - 114.

31. Керзайте, М., Мельнікас, Б. (2014). Міжнародні спортивні заходи: вдосконалення маркетингу. *Наука – майбутнє Країни*, бр. 6 (1).
32. Краєвська А. М. (2008). Потенціали підвищення ефективності сучасного експедирування. Бремен: Gabler Verlas.
33. Крістофер, М. (2007). Логістика та управління ланцюгами поставок: створення мереж з доданою вартістю. Вільнюс.
34. Кучвара, І. М., Дзюра, В. О., & Вовк, Ю. Я. (2020). Конспект лекцій з курсу логістичні системи на транспорті.
35. Методичні вказівки для виконання кваліфікаційної роботи: для студентів за освітньо-професійної програми "Транспортні технології (автомобільний транспорт)" першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 275 – Транспортні технології (на автомобільному транспорті) / уклад.: О.Л. Ляшук, Ю.Я. Вовк, В.О. Дзюра, О.П. Цьонь, І.М. Кучвара, М.В. Бабій, А.Й. Матвіїшин, Н.Б. Гаврон; М-во освіти і науки України, ТНТУ. – Тернопіль: ТНТУ, 2020. – 60 с.
36. Фолінас, Д., Айдоніс, Д. (2012) Вплив економічної кризи на логістичний аутсорсинг. *Міжнародний журнал бізнес-науки та прикладного менеджменту*, Вип. 7 (3), стор. 56-67.
37. Халкін А., Скрипін В., Куш Є., Вакуленко К., Доля В. (2017). Інвестиційний підхід до формування вартості транспортних послуг. *Procedia Engineering*, Vol. 178, 435–442.
38. Хедвалл К., Дюбуа А. та Лінд Ф. (2016). Різноманітність підходів до закупівлі послуг вантажного транспорту. *Transportation Research Procedia*, Vol. 25С, стор. 806 - 823.
39. Хедвалл К., Дюбуа А., Лінд Ф. (2016). Аналіз діяльності в контексті: практичне дослідження умов технічного обслуговування автомобіля, Управління промисловим маркетингом, у пресі, доступно онлайн.

40. Хікфорд, А., Черрет, Т. (2010). Використання картографування з маршрутизацією та плануванням для оцінки переваг місцевих можливостей переробки. Журнал карт.
41. Цьонь О.П. Шляхи визначення оптимальних відстаней між пунктами транспортної мережі. Міжвузівський збірник “Наукові нотатки”. Луцьк.: ЛНТУ. 2016. Випуск № 55. С. 418-421.
42. Цьонь О.П., Ляшук О.Л., Вовк Ю.Я. Особливості організації та технічного забезпечення перевезень окремих класів небезпечних вантажів автомобільним транспортом. Технічний сервіс агропромислового, лісового та транспортного комплексів, 2018. Випуск 11. С. 76-80.
43. Юцявічюс, Р., Ілонене, Й. (2009). Компетенції організації знань: погляд на моделі управління. Економіка і менеджмент, No. 14.
44. Ясутене, Л. (2012). Обов'язки та відповідальність вантажовідправника морем: Аналіз Конвенції ООН про договори міжнародного перевезення вантажів повністю або частково морським шляхом. *Соціальні науки*, Вип. 4 (3), стор. 1125-1142.

ДОДАТКИ

Додаток А

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Знайомство | 10 ХВИЛИН |
| Компетенції та навички співробітників: <ul style="list-style-type: none">• Який ваш досвід роботи в ТОВ «Вінтранс»?• Які ваші функції та обов'язки в компанії?• Які ваші компетенції та здібності, особистісні якості визначають результати роботи в ТОВ «Вінтранс»?• Як і де ви розвиваєте свої знання у сфері послуг з вантажних перевезень? | |
| Оцінка послуг вантажних перевезень: | 20 ХВИЛИН |
| Фактори маркетингу: <ul style="list-style-type: none">• Які послуги з перевезення вантажів ви зазвичай надаєте клієнтам вашої компанії?• Чи відчуваєте ви зміну попиту на послуги, які надаєте?• До яких країн Європи здебільшого транспортують вантажі?• Як змінилася географія клієнтів за останні 5-10 років?• Чи досліджуєте ви якість своїх послуг?• Чи планується в майбутньому запропонувати клієнтам більше вантажних перевезень? Фінансові фактори: <ul style="list-style-type: none">• Яка ваша роль у плануванні операційних витрат?• Хто контролює вашу діяльність в компанії?• Які зовнішні контролери продуктивності? | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Технологічні фактори:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Яка ваша роль у створенні транспортних маршрутів? • Які ІС ви використовуєте на роботі? Назвіть переваги та недоліки • З якими документами Ви зазвичай маєте справу на роботі? <p>Проблеми та рішення:</p> <ul style="list-style-type: none"> • З якими найбільшими проблемами ви стикаєтесь на роботі? • Як би ви запропонували покращити проблемні зони? | |
| <p>Спасибі за ваш час.</p> | |

Структуровані відкриті інтерв'ю з експертами

Цільова група:

- Директор
- Заступник директора
- Комерційний менеджер з транспорту
- Керівник експедиції