

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)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Аналізування перспектив розвитку автотранспортної компанії
(на прикладі ТОВ «Меркурій Транс»)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи МНс-41
спеціальності 275.03 «Транспортні технології
(на автомобільному транспорті)

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Івасіків Л. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Аулін В. В.

(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)

Тернопіль
2024

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 Івасіків Лілії Віталіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Аналізування перспектив розвитку автотранспортної компанії
(на прикладі ТОВ «Меркурій Транс»)

Керівник роботи Аулін В. В., д.т.н., проф.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від «29» січня 2024 року № 4/7-72

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

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Безпека життєдіяльності, основи охорони праці	Окіпний І. Б., доц.		

7. Дата видачі завдання 29.01.2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	03.03.2024	
2	Аналіз об'єкту дослідження	15.03.2024	
3	Заходи із вдосконалення транспортного процесу	15.04.2024	
4	Безпека життєдіяльності, основи охорони праці	30.04.2024	
5	Загальні висновки	05.05.2024	
6	Перелік посилань	15.05.2024	
7	Ілюстративний матеріал	10.06.2024	

Студент

(підпис)

Івасіків Л. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Аулін В. В.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Івасіків Л.В. Аналізування перспектив розвитку автотранспортної компанії (на прикладі ТОВ «Меркурій Транс») – 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.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, основної частини, висновків та літератури. У першому розділі розглядається політика автомобільного транспорту ЄС і України та завдання і цілі перспектив розвитку, аналіз діяльності ТОВ «Меркурій Транс», у другому – дослідження послуг, які надає ТОВ «Меркурій Транс», напрямки удосконалення послуг, які надає ТОВ «Меркурій Транс»: підвищення ефективності логістичної діяльності, оптимізація діяльності, впровадження інформаційних систем у логістичну діяльність компанії.

В спеціальній частині проаналізовано безпеку життєдіяльності та питання охорони праці.

**ЛОГІСТИКА, ВАНТАЖНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, ФРАХТ, КОНКУРЕНЦІЯ,
КЛІЄНТСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ПОСЛУГИ**

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ.....	10
1.1. Транспортна політика ЄС.....	10
1.2. Розвиток дорожньо-транспортної інфраструктури та її вплив на економіку.....	12
1.3. Фінансування дорожньо-транспортної інфраструктури.....	14
1.4. Завдання та цілі майбутніх перспектив транспорту ЄС та України.....	16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНИЙ.....	21
2.1. Аналіз діяльності ТОВ «Меркурій Транс».....	21
2.2. Організаційна структура управління ТОВ «Меркурій Транс».....	25
2.3. Аналіз комплексу послуг, що надає підприємство.....	26
2.3.1. Якість послуг та обслуговування клієнтів.....	27
2.3.2. Маркетинг та особливості послуг ТОВ «Меркурій Транс».....	30
2.4. Факторний аналіз ТОВ «Меркурій Транс».....	34
2.4.1. Аналіз зовнішнього середовища.....	34
2.4.2 Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Меркурій Транс».....	36
2.4.3. Аналіз конкурентного середовища ТОВ «Меркурій Транс».....	38
2.5. SWOT-аналіз.....	42
2.6. Оцінка перспектив транспортної діяльності компанії.....	45
2.7. Дослідження послуг, наданих підприємством.....	48
РОЗДІЛ 3. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ.....	58
3.1. Охорона праці водіїв та еководіння: Вимоги ЄС.....	58
3.2. Безпека життєдіяльності водіїв: Вимоги ЄС.....	61
ВИСНОВКИ.....	65
РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	67
ЛІТЕРАТУРА.....	68

ВСТУП

Актуальність теми. Транспорт є однією з найважливіших стратегічних галузей економіки, тому неправильні рішення в цій сфері негативно впливають на всі пов'язані з транспортом галузі. Одним із пріоритетів економічної політики України є модернізація та реструктуризація транспортної системи.

Одним із основних секторів європейської економіки є логістика, яка передбачає міжнародне переміщення та зберігання бізнес-продуктів та інформації. Розвиток транспортного сектору та економічне зростання дуже тісно пов'язані. Перспективну та конкурентоспроможну діяльність здійснює транспорт, що має значуще значення у вирішенні проблем мобільності населення. Мобільність товарів є важливою складовою конкурентоспроможності європейської промисловості та послуг.

У розвитку міжнародних відносин, в обміні інноваціями, в обміні товарами та послугами важливі логістичні рішення та розвиток логістичних компаній. Перегрупування логістичних структур, розвиток ланцюгів поставок продукції, впровадження прогресивних методів, планування доставки необхідних товарів у потрібний час і в потрібне місце дозволяє організувати гнучкі та оперативні схеми транспортування, скорочуючи при цьому відстані між постачальниками і споживачів. Основним завданням логістичних компаній є створення сприятливих умов для ведення бізнесу шляхом забезпечення компаній необхідними інструментами та інформацією в найбільш ефективний спосіб, що може забезпечити ефективність діяльності компанії. Такі тенденції зумовлені постійно зростаючим попитом на логістичні послуги, що створює надзвичайно конкурентні умови для компаній, що надають логістичні послуги на ринку.

Логістика дозволяє досягти стратегічних, тактичних і оперативних цілей компанії, вирішуючи завдання транспортування, перетворення та обслуговування матеріальних ресурсів відповідно до потреб користувачів

комплексно і раціонально з точки зору витрат і якості товарів і послуги. Велика увага приділяється логістиці, тому що це багатогранна галузь, яка включає транспорт, складування, розподіл інвентарю, управління персоналом, обслуговування клієнтів і багато інших сфер.

У вантажних перевезеннях найбільший вплив має рівень обслуговування клієнтів, тобто надійність, терміни доставки, відшкодування збитків, гнучкість доставки вантажів, здатність вантажоперевізника надавати не тільки транспортні, але й інші сервісні послуги. Найшвидше зростаючий вид транспорту не тільки в Україні, а й в ЄС – це автомобільний транспорт. Щоб досягти ефективності своєї діяльності, компанія повинна адаптуватися до умов ринку, що постійно змінюються, оцінювати їх і шукати переваги своєї діяльності на конкурентному ринку.

Правильно організована діяльність ТОВ «Меркурій Транс» створює можливості для переваги на ринку. Компанія, що надає логістичні послуги, повинна постійно оцінювати свою діяльність, аналізувати ринок, прагнути до ефективності та якості послуг, що надаються, що породжує необхідність вдосконалення логістичної діяльності.

Проблема дослідження. Стрімко змінювані потреби споживачів і постійно зростаюча конкуренція в різних сферах діяльності створюють все більші вимоги до якості послуг логістичного бізнесу. Ті, хто хоче взяти лідерство в конкурентній боротьбі, змушені модернізувати свою базу логістичних операцій, що дозволило б швидше та з меншими витратами доставляти товари споживачеві. Крім того, членство в ЄС впливає і визначає значно жорсткіші вимоги до всіх ланок ланцюга доставки вантажів. У роботі розглядається питання про те, які правильні та раціональні міжнародні логістичні рішення має прийняти ТОВ «Меркурій Транс», щоб своєчасно доставити міжміський вантаж від відправника до користувача, а також щоб залишатися конкурентоспроможним на ринку за якістю та ефективністю наданих послуг. Дипломна робота призначена для транспортної компанії, яка не тільки має власний транспортний парк, а й надає експедиторські послуги.

Об'єктом дослідження є транспортна діяльність компанії.

Метою дослідження є оцінка перспектив діяльності транспортної діяльності компанії.

Завдання дослідження:

1. Вивчити вплив транспортної політики ЄС на розвиток українського автомобільного транспортного сектору.
2. Проаналізувати діяльність компанії.
3. Розглянути напрямки удосконалення діяльності компанії.
4. Провести дослідження послуг, які надає компанія.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, основної частини, висновків та літератури. У першому розділі розглядається політика автомобільного транспорту ЄС і України та завдання і цілі перспектив розвитку, аналіз діяльності компанії, у другому – дослідження послуг, які надає підприємство, напрямки удосконалення послуг, які надає ТОВ «Меркурій Транс»: підвищення ефективності логістичної діяльності, оптимізація діяльності, впровадження інформаційних систем у логістичну діяльність компанії.

Методи дослідження - аналіз наукової літератури та джерел, анкета, аналіз статистичних даних.

У роботі представлені та продемонстровані наступні результати дослідження:

1. Застосовувати принципи та методи організації праці в діяльності транспортного підприємства.
2. Застосовувати новітні технології та методи управління компанією для оптимізації інформаційних та логістичних потоків.
3. Планувати діяльність транспортної компанії.
4. Аналізувати потоки різних видів транспорту, оцінюючи раціональне управління ними в країні та за кордоном.
5. Оцінити можливості розвитку транспортного бізнесу на міжнародних ринках.

6. Прогнозувати потребу в транспортно-експедиторських послугах.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ

1.1. Транспортна політика ЄС

Транспортна політика, для транспортного сектору встановлення цілей функціонування та вказівок щодо їх розвитку та вибір інструментів для реалізації поставлених цілей, які включають істотні аспекти функціонування транспортної системи - технічні - постійна модернізація та розвиток інфраструктури, операційні - забезпечення безперебійної роботи системи зв'язку та безпечний рух транспортних засобів, організаційно - раціональна робота транспортної системи та внутрішнього транспорту забезпечення взаємодії мереж з транспортними системами зарубіжних держав - області.

Транспортна політика – це координація в національному чи більш широкому масштабі дії, спрямовані на організацію та розвиток транспортної системи або її галузей таким чином, щоб задовольнити потреби суспільства та економіки та сприяти всебічному економічному розвитку. Сучасна транспортна політика тісно пов'язана з соціально-економічною, державною та економічною політикою. Розвиток суспільства, економіки та промисловості безпосередньо залежить від безперебійного функціонування транспортної галузі.

Важлива мета сучасної транспортної політики - задоволення потреб економіки, промисловості, приватного сектора. Правильно скоординована транспортна політика є діяльністю транспортної системи, її збалансований розвиток позитивно впливає на соціально-економічний розвиток країни.

Врахування аспектів конкурентоспроможності, сталого розвитку та сталого розвитку, важливих для існування самої транспортної системи. У випадку транспортної політики ЄС можна побачити її чіткі зв'язки з європейським регіональним розвитком, згуртованістю, конкурентоспроможністю, політикою захисту навколишнього середовища. Зазначені фактори позитивно впливають на довгостроковий розвиток держав-членів, підвищили важливість транспортної системи громади та сектору, що її

включає, а також сприяють постійній адаптації цієї сфери до мінливих реалій часу.

Транспортна політика Європейського Союзу зосереджена на трьох основних напрямках:

- у кожному зі своїх членів забезпечити реалізацію та адаптацію транспортної політики Європейського Союзу;
- координувати відносини між державами-членами Європейського Союзу в галузі транспорту
- забезпечити місце Європейського Союзу як єдиного транспортного ринку на світовому транспортному ринку.

При формуванні транспортної політики враховуються:

1. економічна політика країни;
2. зовнішня політика держави;
3. науково-дослідна політика (розробка нових технологій);
4. соціальна та освітня політика;
5. принципи сталого розвитку;
6. фінансова та інвестиційна політика;
7. конкурентна політика;
8. політика регіонального розвитку.

«Метою сталої транспортної політики Європейського Союзу є створення економічної, транспортні системи, що відповідають соціальним та екологічним потребам. Ефективні транспортні системи необхідні Європі для забезпечення її процвітання, оскільки такі системи впливають на економічне зростання, соціальний та екологічний розвиток. Транспортний сектор генерує близько 7 відсотків. ВВП Європи і в ньому працює близько 5 відсотків. усіх працівників Європейського Союзу. Це сам по собі важливий сектор економіки, і він також значною мірою сприяє зростанню європейської економіки».

1.2. Розвиток дорожньо-транспортної інфраструктури та її вплив на економіку

У ході процесу інтеграції до Європейського Союзу автомобільний транспорт України приділяє велику увагу формуванню транспортної політики, яка відповідає директивам Європейського Союзу в цій сфері. Україна стала учасником найважливіших угод і конвенцій європейських країн, що регулюють діяльність автомобільного транспорту, що призводить до швидкої інтеграції перевізників. Зараз Україна є учасником усіх основних багатосторонніх угод і конвенцій. Зростання економіки держави тісно пов'язане з діяльністю транспортного сектору. Європі та Україні потрібна надійна транспортна інфраструктура, щоб сприяти торгівлі та економічному зростанню, створювати робочі місця та процвітання. Транспортні мережі є основою ланцюга поставок та економіки будь-якої країни. Вони якісно перевозять вантажі. Транспорт є ключовим рушієм процесу європейської інтеграції, тісно пов'язаним із розвитком і створенням внутрішнього ринку, який сприяє створенню робочих місць та економічному зростанню. Як одна з перших сфер спільної політики Європейського Союзу, транспорт вважається надзвичайно важливим для досягнення трьох із чотирьох цілей 1957 року. Римський договір закріплює свободи спільного ринку: рух послуг і товарів. Без налагодженого транспортного сполучення та мереж такий рух був би неможливий. Транспортна політика ЄС завжди намагається подолати перешкоди, що виникають між державами-членами, і створити спільний європейський транспортний простір, який би створив умови для справедливої конкуренції в різних видах транспортних секторів, включаючи автомобільний транспорт. Під час розвитку європейської транспортної політики в останні десятиліття також сприяло зміцненню внутрішнього ринку ЄС і відкриттю національних ринків для конкуренції.

Створення єдиного європейського транспортного простору, який включає всі види транспорту, крок за кроком бар'єри доступу, непотрібні

відмінності в технічних і адміністративних стандартах і викривлення конкуренції, пов'язані з цінами, податками та іншими зборами, усуваються в усіх країнах ЄС. Успіх цього відкриття ринку в ЄС демонструється збільшенням обсягів міжнародних перевезень між третіми країнами та каботажом, коли перевізникам дозволяється пропонувати внутрішні транспортні послуги в інших державах-членах. Однак частка каботажних перевезень на національних ринках автомобільних вантажних перевезень є невеликою та все ще обмежена законодавством. Автори, що досліджують проблеми транспорту та економіки в цілому, виділяють найважливіші фактори: організація транспортних процесів; економіка, матеріаломісткість, територіальна структура виробництва і споживання.

Найважливіші спільні транспортні політики ЄС і України: 1. Транспорт захист інфраструктури, об'єктів, вантажів; 2. Розвиток транспортної інфраструктури; 3. Розвиток інформаційних технологій та інтелектуальних транспортних систем; 4. Розвиток транспорту та охорона навколишнього середовища; 5. Підвищення безпеки руху на автомобільному транспорті; 6. Посилення адміністративних здібностей; 7. Розвиток інтермодальних перевезень. Рух європейських країн до ринкової економіки забезпечив значний економічний прогрес у транспортній сфері. Така зміна була зумовлена зміною економіко-географічної структури країн і переходом до ринку. Зі збільшенням обсягів перевезень і розширенням ЄС змінюватимуться модель транспортної системи та організація транспортної інфраструктури. Економіка України розвивається дуже швидко, і автомобільний транспорт країни також швидко вдосконалюється. Україна, дотримуючись загальних орієнтирів транспортної політики ЄС, орієнтується на ринок у сфері автомобільного транспорту. Велика увага приділяється останнім перспективам розвитку транспорту: просуванню мультимодальної транспортної системи, включаючи створення потужної мережі логістичних центрів у Україні. При розширенні дорожньої мережі велика увага приділяється покращенню транспортної інфраструктури, при цьому

покращиться ситуація з автомобільним транспортом, збільшиться кількість перевезених вантажів. Транспорт є одним із найпродуктивніших секторів економіки України. Одним із напрямків є транспортні послуги, де литовські компанії експортують більше, ніж імпортують. Це свідчить про конкурентоспроможність українського транспортного сектору на міжнародному ринку. У цьому випадку, покращуючи транспортну інфраструктуру, Україна матиме великі можливості для використання сприятливої транзитної ситуації країни. Після розширення ринку та вступу в силу торгівлі збільшилися масштаби торгівлі та потоки капіталу між Україною та країнами ЄС.

Важливо мати розвинену мережу доріг, збалансовану взаємодію між видами транспорту, потужні логістичні центри.

1.3. Фінансування дорожньо-транспортної інфраструктури

Як важлива частина ланцюга поставок транспорт є основою економіки. Без хороших транспортних мереж неможливе належне функціонування внутрішнього ринку. Інвестиції в транспортну інфраструктуру сприяють економічному зростанню, створенню добробуту, активізації торгівлі та збільшенню географічного охоплення. Транспорт також є найважливішим фактором високої якості життя, доступності місць. Транспортна галузь — це не просто інструмент підтримки, вона сама по собі є важливою частиною економіки, оскільки близько 10 мільйонів людей безпосередньо зайняті в транспортному секторі ЄС. осіб, і становить близько 9 проц. ВВП; багато європейських компаній є світовими лідерами у сфері інфраструктури, логістики, систем управління рухом і виробництва транспортного обладнання. Продуктивність автомобільного транспорту постійно зростає завдяки хорошій інфраструктурі, використанню транспортних засобів більшої місткості, кращому сполученню, гнучкості та орієнтованості на клієнта.

Це переваги в конкуренції з іншими видами транспорту. Впливаючи на економіку як прямо, так і опосередковано, дорожня інфраструктура стала однією з пріоритетних сфер, на яку хочеться забезпечити її належний розвиток та утримання, виділяється значна частина державних коштів. Загалом на проекти транспортної інфраструктури у 2015 році було заплановано 1,6 млрд. Євро. Автомобільний транспорт в нашій країні є однією з найбільш швидкозростаючих галузей економіки, тому всі реалізовані проекти з модернізації та розвитку транспортної інфраструктури є довгостроковими та перспективними інвестиціями, які забезпечують комфортні та якісні умови для життя, роботи та бізнесу людей. .

Найважливішою галуззю транспортної інфраструктури є дороги. Розвинені та більшість країн, що розвиваються, готують довгострокові програми розвитку доріг, узгоджені із загальною державною політикою. Джерела фінансування дорожньої інфраструктури: відрахування з доходу, податок за рух по дорогах України та зарубіжних країн, включаючи країни-члени ЄС, транспортних засобів, розміри яких з вантажем або без нього перевищують дозволені, або коли дозволене навантаження на вісь або перевищено дозволена загальна вага транспортного засобу; частини акцизного збору, отриманого за реалізовані бензин і дизельне паливо та енергетичні продукти, які виготовлені з матеріалів біологічного походження або з їх добавками та призначені для використання як моторне паливо; частини акцизного збору, отримані за реалізований скраплений газ, призначений для легкових автомобілів, податок на зареєстровані в Україні вантажні транспортні засоби, юридичні, фізичні особи та цільові кошти іноземних держав; Податок з користувачів для власників і менеджерів транспортних засобів, зареєстрованих у Україні, зарубіжних країнах, включаючи країни-члени ЄС.

В економіці дорожня мережа відіграє важливу роль у доставці вантажів і наданні послуг споживачам. Сучасне суспільство може ефективно функціонувати лише за умови ефективної мережі доріг. Зростаюча потреба в

транспорті та фізично та економічно обмежені можливості її задоволення викликають необхідність розвитку дорожньої інфраструктури. Комунікація є необхідною складовою у процесі створення вартості, тому її значення у світовій економіці лише зростає. По всьому ЄС інвестиції в утримання та розвиток доріг збільшуються з кожним роком. Метою інвестицій є зміцнення системи дорожньої мережі, підвищення надійності та покращення якості послуг, що надаються дорожнім сектором. Це, в свою чергу, призводить до зниження експлуатаційних витрат на дорогу та скорочення часу в дорозі. Ефективно розвинена мережа доріг є одним із основних елементів швидкого розвитку бізнесу. Оцінка переваг дорожньої інфраструктури забезпечує продуктивність і конкурентоспроможність країни, а ці фактори формують основу економічного розвитку.

Хороша дорожньо-транспортна інфраструктура сприяє не лише збільшенню обсягів імпорту, експорту, транзиту та місцевих перевезень, а й розвитку бізнесу. Якість доріг дозволяє краще скоротити та скоротити час у дорозі та заощадити витрати на автомобілі. Оновлення та розвиток дорожньо-транспортної інфраструктури України позитивно впливає на економіку держави та її конкурентоспроможність на міжнародній арені. Достатнє фінансування транспортної інфраструктури забезпечує зміцнення дорожньої системи, підвищує її надійність та покращує якість послуг, що надаються дорожньою галуззю. Ефективно розвинена мережа доріг є одним із основних елементів швидкого розвитку бізнесу. Переваги дорожньої інфраструктури забезпечують продуктивність і конкурентоспроможність країни, і ці фактори формують основу економічного розвитку.

1.4. Завдання та цілі майбутніх перспектив транспорту ЄС та України

В Європі більшість вантажів перевозиться автомобільним транспортом. З економічної точки зору дороги транспорт є основним видом вантажного транспорту: на його частку припадає більшість перевезень у Європейському

Союзи, кількість яких протягом останніх десятиліть стабільно зростає. Європі знадобилося багато років, щоб відкрити свій міжнародний ринок автомобільних вантажних перевезень і усунути бар'єри для конкуренції. Україна з транзитної країни перетворилася на логістичну країну, і це прагнення базується на довгостроковій стратегії розвитку транспортної системи України.

У 2011 році опубліковано останній транспортно-політичний документ Єврокомісії «План створення спільного європейського транспортного простору». Він представляє майбутнє європейського транспортного сектору – до 2050 року. – окреслено бачення, рекомендовані суттєві зміни в політичному світогляді, конкретні цілі та ініціативи. Завдання майбутніх перспектив транспорту ЄС:

Попит на транспорт зростає (до 2050 року лише вантажний транспорт очікується на 80%), а тенденція урбанізації продовжиться. Транспортний сектор ЄС, особливо дороги, майже повністю залежить від нафти як джерела палива.

До 2050 року ЄС зобов'язався скоротити викиди парникових газів щонайменше на 80%. Необхідно підвищити ефективність транспорту (це включає покращення логістики) шляхом максимального використання ІКТ та супутникових технологій. Замість того, щоб використовувати лише один вид транспорту, Європа повинна краще координувати всі види транспорту та мережі, щоб оптимізувати використання та пропускну здатність транспорту. Зосередження на дослідженнях та інноваціях збереже європейський транспортний сектор конкурентоспроможним на світовому ринку та в авангарді прогресу транспортних технологій.

Призначення- завершити створення транс'європейської транспортної мережі, краще інтегрувати автомобільний транспорт до логістичного ланцюга, щоб усунути основні бар'єри та реалізувати відсутні ланки, особливо міжнародні. Європейська транспортна інфраструктура потребує модернізації та підтримки, а необхідне фінансування має надаватися як державним, так і

приватним секторами. У сфері автомобільного транспорту було досягнуто значного прогресу в напрямку завершення внутрішнього ринку, необхідні зусилля для відкриття ринків і забезпечення прозорості та відкритої конкуренції в такому секторі, як автомобільний транспорт.

Майбутні цілі: По всій Європі зосередитися на оптимальному сполученні різних видів транспорту. Робити більше для розвитку транс'європейської транспортної мережі та створення безперервних високоякісних транспортних сполучень, необхідних для розвитку внутрішнього ринку. Сприяти інвестиціям у транспорт, забезпечуючи належне та діюче нормативне середовище в державах-членах та Європі.

Створити інноваційні засоби фінансування транспортної інфраструктури, якнайкраще використати кошти, які вже є в рамках Європейського інструменту інфраструктурних мереж, знайти способи доповнити національне та регіональне фінансування з європейських структурних та інвестиційних фондів. Сприяти інтеграції секторів автомобільного транспорту для фінансування витрат на спільну інфраструктуру. Підготувати спільні європейські стандарти безпеки та безпеки транспорту, посилити роль Європи та збільшити її вплив у сфері міжнародних перевезень.

Транспортна система України бачення - до 2025 року в Україні має бути створена сучасна та збалансована мультимодальна транспортна система, яка за технічними параметрами, безпекою та якістю послуг, що надаються, буде відповідати рівню старих країн ЄС. Місія транспортної системи України полягає в тому, щоб забезпечити безперервну мобільність членів суспільства та транспортування вантажів, одночасно підтримуючи динамічний розвиток економіки країни, підвищити конкурентоспроможність України та розширеного ЄС на міжнародних ринках. Транспортні мережі є артеріями спільного ринку в Європі, як і на інших континентах, або навіть рушійною силою конкурентоспроможності ринків. Тому розвиток і модернізація транспортної інфраструктури є одним із найважливіших засобів забезпечення

економічного прогресу при підготовці державних стратегій і програм економічного розвитку як ЄС, так і окремих його членів. Враховуючи поточні вимоги, особлива увага в стратегії розвитку транспорту та транзиту України приділяється розвитку транспортної інфраструктури.

У баченні системи зв'язку до 2030 року в Україні має бути створена сучасна та гармонійна транспортна система, яка за своїми технічними параметрами, безпекою, захищеністю, впливом на навколишнє середовище та якістю послуг, що надаються, дорівнює рівню країн ЄС – старожилів. Українська логістична система створить додану вартість і дозволить краще використовувати експортний потенціал литовських транспортних послуг. Стратегічна програма до 2030 року ґрунтується на принципах сталого розвитку та переглядає чотири основні цілі дорожньої галузі: свобода пересування, всебічна безпека, забезпечення інтересів довкілля та здоров'я населення, ефективне управління ресурсами. Після реалізації програми до 2030 року передбачається: здійснити розвиток міжнародних коридорів (побудувати відсутні автомобільні дороги); встановити системи управління та контролю руху в основних транспортних коридорах; розширити та адаптувати національну систему інформації про дорожній рух для більш широкого використання; розвивати/модернізувати інфраструктуру, що сприяє розвитку транспорту; сприяти швидшому розвитку інфраструктури заряджання/заміни акумуляторів електромобілів; збільшити поширення інформації про безпеку дорожнього руху.

для місії української системи зв'язку – Місія державних інституцій як у сфері транспорту, так і в логістиці полягає насамперед у створенні умов для діяльності постачальників послуг на вільному ринку, адже конкурентне середовище є одним із найважливіших каталізаторів прогресу. Інвестиції в державну інфраструктуру є довгостроковими, і місія держави полягає в тому, щоб забезпечити їх цілеспрямованість, забезпечити інтеграцію країни в міжнародні транспортні, логістичні, поштові та комунікаційні мережі та служити добробуту всього суспільства. Інфраструктуру доріг, залізниць

необхідно модернізувати та скоординовано розвивати, щоб інтермодальні оператори могли використовувати ефективні транспортні технології та процеси для досягнення збалансованого розвитку різних видів транспорту, їх відповідної взаємодії з транспортними системами сусідніх країн (особливо європейських держав-членів Союзу).

Беручи до уваги поточні вимоги, у стратегії розвитку транспорту та транзиту України особлива увага приділяється питанню розвитку транспортної інфраструктури. Метою сталої транспортної політики Європейського Союзу є створення транспортних систем, які задовольняють економічні, соціальні та екологічні потреби. Ефективні транспортні системи необхідні Європі для забезпечення її процвітання, оскільки такі системи впливають на економічне зростання, соціальний та екологічний розвиток. Транспорт є важливим сектором економіки, який сприяє зростанню європейської економіки». Транспортна система складається з трьох основних частин: транспортних засобів, транспортної інфраструктури та управління та транспортного засобу. За відсутності хоча б одного компонента цієї системи транспортна система стає непрацездатною.

Підсумовуючи, зазначається, що транспортна система України інтегрована не тільки в європейську, а й у всю світову транспортну систему. Підсумовуючи, можна сказати, що транспортні мережі є артерією європейського спільного ринку та рушійною частиною ринкової конкурентоспроможності, як і на інших континентах, тому розвиток і модернізація транспортної інфраструктури є одним із найважливіших засобів забезпечення економічний прогрес у підготовці державних планів економічного розвитку як Європейського Союзу, так і окремих його членів, стратегій і програм.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНИЙ

2.1. Аналіз діяльності ТОВ «Меркурій Транс»

Аналіз діяльності логістичної компанії передбачає детальну оцінку та вибір заходів щодо організації діяльності, які згодом безпосередньо вплинуть на результати діяльності компанії. Добре реалізований комплекс заходів з організації діяльності вибору становить організацію діяльності компанії. У роботі наведено аналіз логістичної діяльності ТОВ «Меркурій Транс». Аналіз логістичної компанії необхідний для того, щоб з'ясувати її поточну ситуацію, позицію на ринку логістики і, відповідно, вибрати найкращі логістичні рішення для підвищення ефективності її діяльності. Транспортно-експедиторська компанія ТОВ «Меркурій Транс» надає міжнародні транспортно-експедиторські та логістичні послуги. У цій частині роботи представлено аналіз логістичної діяльності ТОВ «Меркурій Транс», який необхідний для того, щоб з'ясувати поточну ситуацію, положення на ринку логістики та, відповідно, вибрати найкращі логістичні рішення для підвищення ефективності діяльності.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕРКУРІЙ
ТРАНС»

Адреса

02090, Україна, місто Київ, провулок Лобачевського, будинок, 8а

Пошта

1527478@i.ua

Дата заснування

06.10.2011

Директор

Цимбаленко Наталія Миколаївна

Статутний капітал

1 000 ₪

Основний вид діяльності

52.29 Інша допоміжна діяльність у сфері транспорту

Інші види діяльності

Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів,
Неспеціалізована оптова торгівля, Вантажний автомобільний транспорт,
Транспортне оброблення вантажів

Керівники

Цимбаленко Наталія Миколаївна

керівник

Власники

Цимбаленко Наталія Миколаївна

Засновник

1 000 €100%

ТОВ «Меркурій Транс» - приватне столичне автотранспортне підприємство. Діяльність компанії включає перевезення різноманітних вантажів та організацію перевезень по ЄС. Транспорт є однією з найбільш конкурентоспроможних галузей українського бізнесу в Європі, це необхідна та перспективна послуга.

Наразі компанія приділяє значну частину свого часу та енергії пошуку можливостей збільшення обсягів продажів та розширення діяльності на зовнішніх ринках, а також вибору найбільш прийнятних транспортних партнерів, тому важливо, щоб послуги, що надаються, були доступними, зрозумілими, і широко відомий. ТОВ «Меркурій Транс» працює в 5 центрах: Київ (Україна), Žilina SK (Словаччина), Вільнюс (Литва), Tallinn Est (Естонія), Halen (Бельгія). За цей час компанія успішно та ефективно консолідувала логістичні, юридичні та фінансові послуги та працювала практично в кожній європейській та деяких країнах Азії. Видом діяльності є перевезення легкових

автомобілів автомобільним транспортом та залізницею (експедиторські послуги). ТОВ «Меркурій Транс» — це група компаній, що надає логістичні рішення та послуги для виробників автомобілів, дилерів, продавців вживаних автомобілів і перевізників. ТОВ «Меркурій Транс» обслуговує виробників, перевізників, дистриб'юторів і посередників європейської та азійської автомобільної промисловості. З часом і в міру розвитку компанії сформувалися основні напрямки руху:

Польща - Бельгія. Бельгія – Іспанія; Угорщина – Іспанія; Чехія - Нідерланди; Словаччина - Італія.

Після формування основних напрямків проїзду сформувалися й основні маршрути: Братислава – Верона; Дьйор – Барселона; Брюссель - Мадрид. ТОВ «Меркурій Транс» керує одноmodalною транспортною системою, але не виключає можливості впровадження інших транспортних систем у майбутньому, таких як мультимодальна транспортна система та інтегрований транспорт. При перевезенні вантажів компанія здійснює безперервну транспортну роботу в логістичній системі, тобто безперервні перевезення.

Місія ТОВ «Меркурій Транс» полягає в оптимізації управління автомобільною логістикою та наданні клієнтам найбільш економних рішень у автомобільній логістиці, надаючи логістичні рішення для автомобільного/залізничного транспорту та управління транспортуванням. Бачення компанії: бути лідером у Центральній та Східній Європі та розширюватись на інших ринках, а також позиціонувати себе як найкращого постачальника логістичних послуг через клієнтів та експедиторів, розвивати успішних та задоволених клієнтів та співробітників, зосереджуючись на підхід автомобільної логістики до вирішення логістичних процесів клієнтів і проблем і потреб управління вантажами.

Цінності компанії - якість - надання цінності всьому, що ми робимо; інноваційність - відкритість і творчість до рішень клієнтів і співробітників; Постійне вдосконалення послуг і співробітників; повага до особистості та її

внеску в команду. Девіз компанії - розвивати та здійснювати автомобільну логістику на найвищому рівні.

Стратегічний напрямок компанії зосередитися на найвищій якості логістичних послуг, інтеграції найвищих технологій, розвитку сервісних послуг в автомобільній промисловості та сферах логістики. Розвиватися та стати найкращою сервісною компанією, що обслуговує автомобільну промисловість в регіоні, – це мета, яку компанія переслідує з початку своєї діяльності. Компанія здійснює перевезення різних видів транспорту: легкові автомобілі, автобуси, джипи. Стратегія компанії полягає в тому, щоб постійно підвищувати продуктивність, належним чином засвоювати найпередовіші сучасні технології та підвищувати репутацію компанії. Група ТОВ «Меркурій Транс» прагне:

Забезпечити високоякісну логістику автомобільної промисловості, підвищення продуктивності, скорочення часу виходу на ринок і клієнтів, зниження цін і підвищення прибутковості для клієнтів компанії, інтеграція та впровадження високотехнологічних рішень для складних бізнес-завдань.

Створити і підтримувати безпечне, захоплююче та інклюзивне робоче середовище, де її роботодавці визнають і винагороджують особистий внесок. Розвиватися та стати найкращою сервісною компанією, що обслуговує автомобільну промисловість та логістику в регіоні. Брати участь у фінансовій підтримці молодіжних та громадських організацій. Здійснювати позитивний вплив на місцеві та глобальні спільноти чесними діями. Компанію відзначено 5 інноваціями. Сертифіковано за сертифікатами ISO9001, ISO14000 та AEO.

2.2. Організаційна структура управління ТОВ «Меркурій Транс»

Організаційна структура управління ТОВ «Меркурій Транс» визначається як сукупність управління ланцюги, розташовані відповідно до жорсткої субординації та забезпечують взаємозв'язок між керуючою та керованою підсистемами. Створення організаційної структури управління в компанії є однією з найважливіших функцій менеджера, оскільки тільки відповідна структура управління може забезпечити ефективне функціонування компанії та реалізацію стратегічних планів і відповідне реагування на зміни зовнішнього середовища. Команда ТОВ «Меркурій Транс» складається з спеціалістів з логістики, менеджменту, продажів, якості, досвідчених менеджерів, спеціалістів з операцій та чесного та працьовитого адміністративного персоналу. Команда прагне надавати послуги найвищої якості. Логістика залежить від організаційної структури управління компанією та від важливості діяльності кожного відділу для логістичних операцій.

Основні функції логістичної діяльності: Політика обслуговування клієнтів; Обробка замовлень; Управління запасами; Транспортування та перевезення. Допоміжні: обробка інформації та управління; Прогнозування попиту; Упаковка; Обробка повернених товарів.

В ТОВ «Меркурій Транс» працює професіонал і професіонал, який не боїться інновацій. для компанії на чолі з директором. Підприємство має лінійно-функціональну організаційну структуру управління - всі працівники підзвітні директору. В ТОВ «Меркурій Транс» працює адміністратор, 1 головний менеджер, 7 менеджерів, 1 бухгалтер і 60 водіїв. Найбільша кількість працівників – водії (близько 75%). У компанії всі працівники мають свої функції та види діяльності, за які вони відповідають. Директор підприємства та його підлеглі неухильно виконують покладені на них функції та обов'язки, несуть відповідальність за свої дії. Співробітники мотивовані навчанням та підвищенням кваліфікації. Професійна діяльність працівників оплачується у

фінансовому виразі, тобто заробітною платою, яка безпосередньо залежить від роботи та професіоналізму, який вони виконують. ТОВ «Меркурій Транс» робочі місця поділяються відповідно до системи функціонального поділу праці. Відповідно до функціонального розподілу праці директор підприємства розподіляє роботу відповідно до характеру функцій, які виконує кожен працівник. ТОВ «Меркурій Транс» оцінюється як один із найважливіших факторів підвищення організаційної роботи. Така система в компанії забезпечує більш високу продуктивність праці, тому що робота спрощується, трудові навички набуваються за короткий час. Співробітники оцінюють такий розподіл праці позитивно, тому що якщо вони не розподіляють роботу, то не буде точно відомо, що і хто повинен робити, щоб уникнути поганих ситуацій, а уникаючи їх, робота розподіляється. Усі працівники, особливо нові, проходять навчання та ознайомлюються зі специфікою роботи, тому компанія прагне мати лише команду професійних працівників, які добре знають свою справу. У цій компанії належним чином оцінюють результати праці співробітника. Якщо працівник добре знає свою роботу, йому пропонуються можливості для підвищення кваліфікації. Співробітник компанії може бути направлений в інші країни для підвищення кваліфікації. Таким чином він отримає досвід і зміцнить свої знання про логістичні процеси.

2.3. Аналіз комплексу послуг, що надає підприємство

ТОВ «Меркурій Транс» займається не тільки логістикою, але й міжнародними вантажними перевезеннями та транспортно-експедиторськими послугами. Автомобілем транспортуються різні вантажі з різних зарубіжних країн відповідно до потреб замовника. Замовник контролює критерії обслуговування (коли і куди доставити вантаж тощо). Дивлячись на зручне географічне розташування - в самому центрі міста Укмерге, тому співробітникам компанії зручно спілкуватися з компаніями-клієнтами, державними установами, а самі клієнти легко і швидко знаходять компанію.

Зручне сполучення з багатьма містами України дозволяє швидко доставляти товари клієнтам. Оскільки в даний час існує велика пропозиція транспортних послуг по всій Україні, ТОВ «Меркурій Транс» намагається підтримувати свою конкурентоспроможність, прагнучи до нижчих цін, вищої якості роботи та швидшої доставки товарів.

ТОВ «Меркурій Транс» надає клієнтам такі послуги: логістика; зберігання; аутсорсинг управління логістикою; адміністрування претензій; юридичні послуги з транспортних питань; фінанси; страхові послуги, митні послуги, аудит, торгівля.

У сфері транспорту компанія надає відстеження вантажів, систему анотації, послуги безпечного автомобільного транспортування автомобільним та залізничним транспортом, застосовує високотехнологічні стандарти, комплексне управління запасами, відстеження вантажів та бізнес-країнових документів, управління ланцюгами поставок, дистрибуцію. Послуги надаються англійською, польською, словацькою, чеською, литовською, іспанською, португальською, німецькою та французькою мовами. У компанії майже весь наявний транспорт новий: це забезпечує якісне та зручне перевезення вантажів. Також уникаються поломки, прискорюється технічне обслуговування, адже нові автомобілі дешевші в експлуатації. Такий транспорт представляє саму компанію. Клієнти завжди більш задоволені, коли їхні вантажі транспортуються в порядку та естетичному транспорті. Послуги корисні тим клієнтам, яким необхідна безперервна і безперебійна доставка товару в багато точок видачі: в одній або декількох країнах. ТОВ «Меркурій Транс» стратегічно прагне просуватися до найважливіших країн, щоб надавати найкращі послуги клієнтам і забезпечувати більшу цінність у взаємному партнерстві.

2.3.1. Якість послуг та обслуговування клієнтів

В умовах конкурентного ринку важливим аспектом стає якість послуг, що надаються між постачальниками послуг. Поняття якості послуги розкриває технічні аспекти послуги та уявлення клієнта про те, як послуга повинна надаватися. Постачальники послуг розуміють і оцінюють, як клієнти сприймають якість послуги, як це пов'язано з їх задоволеністю, що впливає на успішну роботу компанії.

Показники оцінки якості логістичного обслуговування: час виконання замовлення, регулярність, надійність, повнота, гнучкість, справедливість, вантажні порушення, продуктивність. Високоякісне формування сервісу забезпечує довгострокову лояльність та утримання клієнтів. Досвід, навички та знання, набуті компанією, необхідні для продажу пропонованих послуг і, таким чином, забезпечення якості послуг і високого рівня логістичного обслуговування для клієнтів. Враховуючи те, що сама компанія не може визначити якість своїх логістичних послуг, необхідно проаналізувати, як це розуміють клієнти, оскільки це взаємна співпраця обох сторін. Визначивши, які елементи обслуговування позитивно оцінені та яким віддають перевагу клієнти, компанія відповідально формує стандарти обслуговування клієнтів.

Проводиться постійний моніторинг та оцінка показників якості логістичних послуг. Таким чином компанія дізнається, чи підходять вони та чи відповідають вимогам замовника, і при необхідності їх можна змінити або трохи вдосконалити. Перш за все, ефективне логістичне обслуговування клієнтів стає одним із найважливіших факторів, оскільки вимоги клієнтів та правила обслуговування зростають на споживчому ринку. Добре спланована транспортна система підвищить ефективність логістики, а також зменшить транзакційні витрати та підвищить якість обслуговування. Завдання логістики, яке повинні вирішувати фахівці з логістики, полягає в наданні послуг споживачам найбільш ефективним способом, відповідно до потреб і попиту. Гарантувати доставку продукції необхідної якості та необхідної кількості в призначене місце в потрібний час, при цьому компанія отримує максимальний

прибуток. Узгодженість матеріальних потоків визначається наступними логістичними завданнями: вантаж - необхідний продукт; якість – необхідна якість; кількість – необхідна кількість; час - доставлено вчасно; місце - доставлено в потрібне місце; зроблено з найменшими можливими витратами.

Головною метою логістики є оптимізація транспортування та розподілу, що дозволило б знизити собівартість реалізації та підвищити конкурентоспроможність. Обслуговування клієнтів вважається частиною якості логістичних послуг, що є складний процес не тільки між покупцем і продавцем, а й між третьою стороною, що додає додаткову цінність ланцюгу поставок. Сьогодні клієнт стає все більш вимогливим і обізнаним, ніж раніше, і очікує все більш високого рівня обслуговування від продавця або постачальника послуг. Організація обслуговування клієнтів є дуже важливою частиною діяльності ТОВ «Меркурій Транс». При формуванні цих процесів враховуються потреби клієнтів, раціональність організації процесів і ефективність всередині компанії. Простий і легкий доступ до інформації, висока якість обслуговування клієнтів є великою конкурентною перевагою на ринку. Сучасний принцип ведення бізнесу компанії - тісний зв'язок між компаніями та клієнтами реалізується за допомогою не тільки телефону, але й інших засобів зв'язку: факсу, електронної пошти, сайту. Зі збільшенням потоку інформації ефективне управління запитами, що надходять різними каналами, стає все більш серйозною проблемою. Розподіл дзвінків, електронних листів або запитів із веб-сайту вимагає все більше людських ресурсів і часу, тому в багатьох випадках допомагає створення контакт-центрів. Завдання компанії – створювати, адаптувати та впроваджувати рішення, які сприяли б формуванню культури обслуговування клієнтів шляхом оцінки очікувань і потреб клієнтів, а також давали можливість професійно керувати цим процесом. Формуючи рішення, ТОВ «Меркурій Транс» орієнтується на ефективну та ефективну організацію діяльності з обслуговування клієнтів, удосконалення функцій та зниження витрат на систему обслуговування на основі найбільш інноваційних та раціональних технологій.

Існуючий рівень обслуговування клієнтів покращено шляхом виконання наступних заходів: 1. Використовувати новітні технології виконання замовлень; 2. Постійно досліджувати потреби клієнта (потреби змінюються); 3. Виміряти та оцінити кожну функцію логістики; 4. Встановити рівень обслуговування на основі компромісу між доходом і вартістю.

Визначивши, чого хоче та очікує клієнт, компанія вибирає правильну стратегію обслуговування клієнтів. Оптимальний рівень обслуговування клієнтів – це той, який залучає та утримує найбільш прибуткових клієнтів. Автоматизація процесів дозволяє скоротити час циклу замовлення. Автоматизація ТОВ «Меркурій Транс» покращує сервіс, надаючи додаткові переваги клієнту. Згідно з вимогами клієнта, ТОВ «Меркурій Транс» аналізує залежність продажів і витрат від різних рівнів обслуговування і має знайти таку комбінацію послуг, яка б дозволила досягти максимального прибутку.

ТОВ «Меркурій Транс» заохочується покращити свою політику обслуговування клієнтів, щоб задовольняти потреби клієнтів і таким чином розвивати довгострокові та вигідні відносини. Вибір клієнта використовувати послуги, що надаються неконкурентом, залежить від цінності, яку компанія може їм запропонувати. Саме обслуговування клієнтів або якість наданих послуг забезпечує створення високої цінності для клієнта та водночас утримання клієнтів.

Лояльність клієнтів досягається тоді, коли компанія відповідально підходить до логістики обслуговування не тільки до угоди, але і після неї. Клієнти завжди очікують гарантії або комплексної допомоги, щоб використовуваний продукт/послуга функціонував належним чином і надавав їм очікувані переваги.

2.3.2. Маркетинг та особливості послуг ТОВ «Меркурій Транс»

Маркетинг широко поширений у повсякденному житті і здебільшого його розуміють як спосіб діяльності підприємств. Однак він використовується

не тільки бізнес-компаніями. Маркетинг – це процес задуму, ціноутворення, просування та розповсюдження, планування та впровадження товарів, ідей та послуг для створення обміну та досягнення цілей клієнтів і компанії. Транспортний маркетинг — це процес управління транспортним ринком, тобто визначення реальних або викликаних потреб споживачів і задоволення цього попиту за допомогою відповідних функцій транспортування, розподілу, ціноутворення та просування. Компанія орієнтується на ринок, правильно обираючи сегменти ринку та враховуючи потреби клієнтів у послугах. Компанія ставить себе на місце клієнта і з'ясовує, яку реальну цінність має її продукт для потенційного покупця. Компанія працює в певному середовищі, що постійно змінюється. Щоб бути успішним, він повинен надавати послуги та надавати послуги, які відповідають потребам споживачів. Тому керівництво і маркетологи компанії постійно стежать за навколишнім середовищем, за змінами, що відбуваються в ньому, повинні на них реагувати і пристосовуватися до них. У центрі маркетингу компанії знаходиться споживач. Всі зусилля компанії спрямовані на задоволення його потреб. Вони реалізуються на основі певних рішень і дій, пов'язаних з товаром, що надається споживачеві, його ціною, розповсюдженням і просуванням. Окрім необхідних технічних інструментів, створених для послуг, особливе значення в процесі створення та продажу послуг набуває досвід, послужливість, щирість та увага людей, які обслуговують клієнтів, що безпосередньо впливає на настрій користувачів та їх позитивні емоції. . Клієнт знає, що, обираючи послуги ТОВ «Меркурій Транс», він буде належним чином обслугований у будь-який час.

Експедиційно-логістичні послуги, що надаються компанією, включають будь-які вантажні послуги перевалки, пов'язані з транспортуванням (незалежно від того, транспортується він унімодальним або мультимодальним транспортом), консолідація вантажів, зберігання, підготовка до відправлення, пакування чи розподіл, а також додаткові та консультативні послуги, які включають, але не обмежуються митними та податковими питаннями,

декларування товарів, страхування товарів і платежів або збір або отримання документів, пов'язаних з товарами.

Експедиційні послуги ТОВ «Меркурій Транс» включають також логістичні послуги, в т.ч. інформаційні технології, пов'язані з транспортуванням, підготовкою, відправленням і зберіганням товарів і управлінням ланцюгом поставок цього факту. Послуги не завжди можуть бути абсолютно однаковими, оскільки це результат взаємодії між постачальником і клієнтом. Це багатогранний процес, який є результатом того факту, що послуга створюється як постачальником, так і клієнтом, і сама є результатом процесу розробки. Відмінності в обслуговуванні компанії визначаються: часом доставки, місцем, різними транспортними обставинами, індивідуальними ціновими комбінаціями для клієнтів і самого клієнта, його потребами в обслуговуванні. ТОВ «Меркурій Транс» є компанією, що надає послуги, тому забезпечує індивідуальний маркетинг для кожного свого сегменту (тобто різні послуги для кожного клієнта відповідно до потреб), що в основному залежить від потреб і побажань кожного клієнта. Компанія концентрує всю свою увагу на двох основних сегментах:

1. Приватні клієнти- це особи, які бажають скористатися послугами, які надає підприємство для досягнення своїх особистих цілей.
2. Бізнес клієнти– вони різного розміру та спеціалізації, як місцеві, так і міжнародні компанії/компанії та державні організації, які користуються послугами інших компаній.

Найбільшу увагу ТОВ «Меркурій Транс» приділяє бізнес-клієнтам і організаціям, оскільки на цей сегмент припадає близько 80% всіх замовлень компанії і лише близько 20% припадає на приватних клієнтів. Основним мотивуючим фактором для приватних клієнтів при виборі сервісної компанії в цій сфері є ціна, а потім якість. Потреби бізнес-замовників, як правило, відрізняються від приватних клієнтів, для них особливо важлива якість виконання робіт (тобто підготовка роботи, терміни виконання, кваліфікація та компетентність працівників) і, звичайно, ціна роботи. . З огляду на основні

мотиваційні чинники, компанія більше налаштована на бізнес-клієнтів, оскільки вона конкурує з основними конкурентами за якістю, а не за цінами. Є багато невеликих компаній, які конкурують у цій сфері послуг за ціною, часто надаючи перевагу питанням якості, тому вони, як правило, зосереджуються на приватних клієнтах. Одним із основних способів їх виявлення у сфері обслуговування є збір та аналіз опитувань клієнтів, їхніх побажань, потреб, скарг та пропозицій. У більшості випадків саме клієнти дізнаються, що можна зробити краще для їхньої вигоди. Тому не забувайте про самих співробітників, які власне і виконують цю роботу, тож вислуховування їхніх пропозицій та скарг дає змогу дізнатися багато того, що можна було б зробити в майбутньому, але не було зроблено раніше.

ТОВ «Меркурій Транс» складається з елементів маркетингового комплексу:

Сервіс. Найчастіше клієнти оцінюють якість послуг, виходячи з їх ціни, тобто чим вища ціна, тим вища якість очікується.

Місце. Ця послуга невіддільна від її постачальника. Це набір рішень і дій, які визначає рух товару від виробника до споживача.

Ціна. Компанія повинна вирішити, які ціни вибрати і як встановити ціноутворення.

Наприклад, ціни на послуги та політика можуть бути орієнтовані на споживачів, які цінують високий рівень якості та обслуговування. Або компанія буде орієнтуватися на клієнтів із середньомісячним доходом.

Спонсорство. Це сукупність різноманітних шляхів і засобів збільшення обсягу продажів компанії, орієнтовані на цільовий ринок, окремого користувача чи навіть усе суспільство. Під час цієї діяльності клієнти дізнаються про переваги послуги та переконуються її купити. Спонсорство – це комунікативна частина маркетингу, яка складається з чотирьох основних методів впливу: реклама, стимулювання збуту, популяризація, продаж.

Процес. Процес створення та надання послуг/продуктів клієнтам є більш важливі речі в маркетинговому комплексі, в якому люди є надзвичайно важливим елементом.

Клієнти. Тип і характер клієнтів визначає імідж компанії. Ви повинні знати мету компанії, її звички споживання та інші психографічні та демографічні особливості.

Фізична видимість. Вибір місця є складним і відповідальним стратегічним питанням, яке часто визначає продуктивність. Для компанії дуже важливий персонал (кількість працівників, їх кваліфікація), графік роботи (робочі дні та години), тривалість надання послуг, використовуване обладнання. Послуга – це більш-менш нематеріальна діяльність, яка зазвичай проявляється у взаємодії користувача з постачальниками послуг, фізичними ресурсами, товарами або системами доставки, які забезпечують вирішення проблеми користувача.

Елементи комплексу маркетингу- це рішення та заходи впливу на ринок сукупність, яку компанія використовує, щоб викликати бажану реакцію на цільовому ринку, задовольнити бажання та потреби клієнтів і досягти своїх цілей. Оскільки ТОВ «Меркурій Транс» має власну місію, бачення, цінності та стратегію, усі ці елементи можна визначити як бізнес-стратегію ТОВ «Меркурій Транс».

Бізнес-стратегія в компанії час від часу коригується з урахуванням зовнішніх і внутрішніх факторів.

2.4. Факторний аналіз ТОВ «Меркурій Транс»

2.4.1. Аналіз зовнішнього середовища

Компанія, як і її працівники, постійно піддається впливу певних чинників як зовнішні, так і внутрішні. Фактори зовнішнього середовища безпосередньо не залежать від факторів компанії. Найбільшим активом ТОВ «Меркурій Транс» є робоча сила, дії якої безпосередньо залежать від

зовнішніх змін середовища. Таким чином, зовнішнє середовище є дуже важливим і має дуже сильний вплив на компанію.

ТОВ «Меркурій Транс» надає експедиторські та логістичні послуги в Україні

на ринку. У Україні цей ринок дуже добре розвинений. Користувачі обирають послуги за ціною, якістю та доступністю. Вирішальними факторами успіху є теперішній і майбутній. Актуальні фактори успіху: маркетингова програма, ціни на послуги, якість послуг, що надаються, додаткові послуги, рівень обслуговування, імідж компанії, дисконтні програми, а також співробітники. Майбутні фактори успіху: на ринку є компанії, які пропонують ці послуги, тому конкуренція дуже висока, і одним із головних факторів успіху буде імідж компанії та маркетингова програма, що реалізується. Одним із важливих факторів також буде утримання існуючих постійних клієнтів. Для того, щоб вижити і успішно працювати, компанія повинна правильно аналізувати параметри своєї діяльності.

Бізнес ТОВ «Меркурій Транс» характеризується стрімкою динамікою, тому важливо зосередитися не тільки на цьому до аналізу зовнішнього середовища, але важливо, щоб внутрішня ситуація компанії відповідала викликам, що висуваються ззовні, щоб визначити потенційні можливості, які можна було б використати в ході розвитку. Розвиток діяльності компанії – це процес, який поєднує зовнішнє та внутрішнє середовище компанії, результатом якого є виявлення операційних можливостей та загроз. Розвиток ТОВ «Меркурій Транс» визначено як мірило конкурентоспроможності, яка невіддільна від його успішного існування.

На діяльність компанії та її показники та рішення може впливати макросередовище та мікросередовище. У логістичному бізнесі є тренди, які визначають зміни макросередовища. За допомогою моніторингу макросередовища компанії вживаються відповідні заходи та коригуються оперативні плани з урахуванням змін зовнішнього середовища, що допомагає компанії підтримувати свою конкурентоспроможність, стабільні фінансові

потоки та відкривати можливості розвитку. Не всі елементи макросередовища можуть визначати зміни в діяльності логістичного сектору, тому ми обговоримо ті фактори, які компанія відслідковує і зміни яких необхідно враховувати. Компанія працює в певному середовищі, що постійно змінюється.

Макросередовище – це економічне, соціально-культурне, політико-правове, науково-технічне та природне середовище. Від них залежить купівельна спроможність населення, його поведінка на ринку, попит на товари/послуги та їх продаж.

2.4.2 Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Меркурій Транс»

Успіх компанії залежить від раціонально скоординованих і виконаних завдань, від працюючих, від того, чи заохочуються вони до праці; від культури компанії, технології, оптимально підібраної структури - тобто від внутрішнього середовища компанії.

Досліджуючи внутрішнє середовище ТОВ «Меркурій Транс», компанія також звертає увагу на працівників, тому що результати діяльності залежать від заохочення співробітників, зацікавленості працювати ефективно, якісно та продуктивно у своїй компанії. При оцінці трудових ресурсів найважливішою передумовою успіху ТОВ «Меркурій Транс» є його працівники. Один із найважливіших внутрішніх факторів, що визначають УАВ

Успіх підприємства на ринку – це вміння бачити можливість розвитку бізнесу разом із компетенціями менеджера.

Внутрішнє середовище визначається такими чинниками: структурою, системою, культурою, співробітниками.

Структура - ТОВ «Меркурій Транс» не має великої кількості працівників, тому один працівник часто багатозадачність. Для здійснення багатьох процесів компанія користується послугами інших компаній, тим самим полегшуючи роботу компанії зсередини. Оскільки в компанії невелика

кількість співробітників, її управління є дуже простим, а тому структура дуже проста.

система - ТОВ «Меркурій Транс» є компанією, яка постійно вдосконалюється як внутрішньо, так і зовнішньо. Завжди ми прагнемо надавати послуги найвищої якості та таким чином досягати повного задоволення клієнтів. Компанія постійно впроваджує сучасні технології, які допомагають розкрити межі та можливості її діяльності. На даний момент внутрішня система компанії працює максимально добре, але потрібно пам'ятати, що зараз добре, а завтра може бути навпаки, тому всі операційні процеси постійно контролюються та вдосконалюються.

культура - За роки своєї діяльності компанії вдалося розробити високий рівень культури, яка характеризується чіткою та загальноприйнятною ідеологією, яка створює дуже гарну атмосферу всередині компанії та створює для неї додаткову вартість. Відмінна культура компанії допомогла їй стати привабливим роботодавцем, зміцнити позиції та імідж.

Співробітники - Хоча здійснюється професійне та якісне обслуговування клієнтів невеликої компанії. Всі співробітники завжди працюють як одна команда і готові допомогти один одному в будь-якій ситуації. В даний час компанія розширюється, тому кількість співробітників збільшується, а старі співробітники люб'язно допомагають новим влаштуватися і облаштуватися в цій компанії. Висока кваліфікація та професіоналізм співробітників дозволяє компанії займати лідируючі позиції на литовському та зарубіжних ринках за якістю. Співробітники компанії є найважливішим показником на ринку даного виду послуг.

На успіх ТОВ «Меркурій Транс» на ринку найбільше впливають такі фактори: 1. назва компанії - відомість; 2. якість виконання роботи; 3. гнучкість у виконанні різноманітних доручень; 4. ціни на послуги; 5. відгуки колишніх і діючих клієнтів; 6. велика кількість постійних клієнтів.

Одним з найважливіших факторів є якість виконання роботи, адже від неї залежить потім слідує відгуки колишніх і нинішніх клієнтів і інформація

про назву компанії. Чим якісніший сервіс, тим кращі відгуки про компанію, і тим більше цінується ім'я на ринку. Виконуючи якісну роботу, клієнти, як правило, менш чутливі в порівнянні високі ціни, адже саме якість роботи компенсує високі ціни. Одним із домінуючих факторів є кількість постійних клієнтів, адже чим більше їх коло, тим більше замовлень буде у компанії в майбутньому, тим менший ризик залишитися без замовлень під час кризи. Довіра до імені компанії на ринку зумовлена великою кількістю партнерів.

ТОВ «Меркурій Транс» є важливим фактором внутрішнього середовища конкурентів. Конкуренція між компаніями проявляється як конкуренція між службами. Конкуренти надзвичайно важливі для діяльності логістичної компанії. Вам потрібно познайомитися з ними, з'ясувати їхні цілі та спробувати завоювати міцні позиції на ринку, задовольняючи потреби споживачів краще за них. Тому виявлення конкурентів, вивчення їх функціональних особливостей і переваг має бути одним із найважливіших об'єктів аналізу зовнішнього середовища не тільки підприємства транспортного обслуговування. Велике значення для структури ринку має характер конкуренції, її ситуація.

2.4.3. Аналіз конкурентного середовища ТОВ «Меркурій Транс»

ТОВ «Меркурій Транс» має прагнути підтримувати, постійно створювати та покращувати свою конкурентну перевагу. Підвищення якості продукції та послуг забезпечує більш широкий вибір для компанії. Учасники ринку - конкуренти, які пропонують клієнтам послуги, що задовольняють однакові або подібні потреби. Для того, щоб компанія вижила на ринку, їй необхідно якомога більше дізнатися про своїх конкурентів. Компанія повинна постійно порівнювати свої послуги, ціни, ланцюжки розподілу та програми стимулювання збуту з найближчими конкурентами. Аналіз конкурентів допомагає захиститися від несподіваних дій конкурентів і допомагає компанії вчасно прийняти необхідні рішення.

Під конкуренцією розуміється конкуренція, в ході якої споживачі, що займаються підприємницькою діяльністю, діючи самостійно на ринку, обмежують можливості один одного домінувати на цьому ринку і заохочують вибір товарів і послуг, необхідних споживачам, і прагнення до підвищення його ефективності.

Аналіз цінності для користувача дозволяє не тільки визначити унікальні компетенції компанії, але також показує найбільш вразливі зони. ТОВ «Меркурій Транс» оцінює переваги та недоліки конкурентів, звертає увагу на: ринкову позицію, базові компетенції, економію масштабу, структуру витрат, управлінський досвід, фінансовий потенціал, інноваційність, репутацію, диференціацію та якість послуг, рівень обслуговування. Компанії необхідно проаналізувати всі фактори, що впливають на конкурентоспроможність: внутрішнє середовище компанії (цілі та стратегія, ресурси, інформаційна система, культура, менеджмент), мікросередовище (постачальники, споживачі, виробництво), макросередовище (політично-законодавче, економічне), соціально - культурні, технологічні). *Основними конкурентами ТОВ «Меркурій Транс» є:: «Mayer Logistics», «Intergate Logistics», «Lagermax Logistics», «Velox Logistics», «Wallenius Wilhelmsen Logistics», а також українські - ТОВ «НОВА ПОШТА»*

ТОВ «ЛЕМТРАНС»

ТОВ «ПРОМ-ВА-ГОН-ТРАНС»

ТОВ «МЕТІНВЕСТ- ШІППІНГ»

ТОВ «НП ГЛОБАЛ»

ТОВ «ВЕСТХІМ УКРАЇНА»

ТОВ «ПЕРША ЛОГІСТИЧНА КОМПАНІЯ»

ТОВ «КОМПАНІЯ ТРАНСКО»

ТОВ «ВАГОН-ІНВЕСТ»

ТОВ «УТЛ-2».

У таблиці наведено послуги, які надають компанії-конкуренти.

Таблиця 2.1 – Послуги, що надаються компаніями-конкурентами

Фірма	Надані послуги
Mayer Logistics	Спеціалізована транспортна компанія, що надає складські та логістичні послуги.
Intergate Logistic	Автотранспортна компанія з Франції, яка надає автотранспорт.
Lagermax Logistics	У Зальцбурзі є провідна компанія у сфері вантажних, автомобільних перевезень та логістики. Надаємо послуги: Вантажні перевезення автомобільним, залізничним, авіаційним та морським транспортом. Також перевозить небезпечні вантажі. Має сучасний і добре обладнаний склад для небезпечних вантажів.
Velox Logistics	Основним видом діяльності є перевезення легкових автомобілів автомобільним транспортом.
«Валленіус Вільгельмсен Логістика»	Приватний Норвегії / Швеція транспортна компанія. Надає широкий спектр послуг: управління ланцюгом поставок, морські перевезення необ'ємних вантажів, перевезення важкої техніки (шахтної, будівельної, сільськогосподарської техніки, яхт).
Transimeksa LTD	Надає всі логістичні послуги: перевезення вантажів власним транспортом та транспортом партнерів (включаючи морські та авіаційні), митне посередництво та зберігання на власному вантажному терміналі. Продає тягачі та напівпричепи.
"Girteka Logistics" LTD	Транспортні послуги з урахуванням різних географічних регіонів; Послуги з перевезення вантажів для різних галузей; послуги 3PL в Балтійському регіоні; Складська логістика та додаткові послуги; Митна, ветеринарна та ін. послуги; Продаж вживаної техніки; Продаж та оренда промислової та комерційної нерухомості
"DHL" LTD	Міжнародна експрес-доставка. Перевезення, перевезення, доставка, відправка посилок, документів, великогабаритних посилок, посилок по всьому світу, по Європі. Доставка та відправка дрібних посилок, посилок, бандеролей, документів авіа, автомобільним транспортом. Міжнародні кур'єрські послуги по всьому світу. Доставка посилок за індивідуальними потребами клієнтів по всьому світу різними видами транспорту. Перевезення

	поштою, авіа, наземними, посилками, перевезення транспортом. Автомобільний транспорт. Експрес-доставки. Вантажні перевезення, складування та місцевий вивіз, рішення для управління ланцюгом поставок – ми можемо запропонувати будь-яку з цих послуг.
Трансекспедиція LTD	Перевезення підбірних, часткових та повних вантажів автомобілем «від дверей до дверей» на місцевих та міжнародних маршрутах; перевезення великого об'єму (до 115 м3) вантажів; мультимодальні перевезення вантажів; транспортування підвішеного одягу; перевезення вантажів, що потребують температурного режиму; перевезення небезпечних вантажів; зберігання вантажів, навантаження та розвантаження, оформлення документів; всі митно-брокерські послуги; інші логістичні послуги; послуги МДП та пральні; послуги паркування вантажівок.

У цій таблиці ми можемо побачити, як компанії-конкуренти надають різні послуги. У зв'язку з такою конкуренцією у наданні транспортних послуг ТОВ «Меркурій Транс» має постійно збільшувати спектр своїх послуг та покращувати якість роботи. Транспортні послуги ТОВ «Меркурій Транс» повинні приносити прибуток, адже тільки так можна розраховувати на довгострокову та успішну діяльність компанії, конкурентну перевагу компанії над конкурентами.

Необхідно переконатися, що співробітники ТОВ «Меркурій Транс» можуть швидко та ефективно реагувати на запити клієнтів, передача інформації партнерам та адміністрування існуючих контрактів. Сьогодні 100% Дохід компанії складається з надходжень від експорту, щоб не втратити свої позиції, адаптуватися до змін ринку, забезпечити подальший активний розвиток на зовнішніх ринках і підвищити конкуренцію, ТОВ «Меркурій Транс» вирішило більш ефективно використовувати наявні ресурси, зменшити вартості послуг, що надаються, підвищення продуктивності праці та підвищення якості послуг, що надаються, і привабливості для клієнтів з використанням можливостей, які надають інформаційні технології. Це

потребує великих інвестицій, сьогоднішня економічна ситуація не дозволяє підприємству виживати за власні кошти, тому було вирішено звернутися за підтримкою ЄС. Конкуруючи одна з одною, компанії сприяють покращенню якості та інноваціям. Для постачальників послуг, які відповідають вимогам споживачів, конкурентоспроможність - це лише боротьба за потенційного споживача, який обов'язково вибере те, що йому підходить і прийнятно. Постійно зростаюча конкуренція між компаніями вимагає не тільки активної участі на ринку, а й спонукає до прагнення досконалості. Пошук потрібного партнера чи послуги стає як ніколи актуальним як для звичайних користувачів, так і для учасників ринку транспортних послуг.

Конкурентоспроможність логістичного сервісного підприємства є реальною вимогою, яка забезпечує функціонування та виживання автотранспортного підприємства в ринкових умовах. Компанія повинна проаналізувати конкурентне середовище, витрати, оцінити свої внутрішні ресурси, ретельно і, головне, точно визначити, які сфери мають найбільший потенціал для розвитку. Компанія постійно стежить за своїми конкурентами, щоб краще оцінити свою позицію на ринку. Важливо оцінити сильні та слабкі сторони своїх конкурентів. Конкуренція спонукає бізнес до вдосконалення та впровадження нових технологій. У конкурентному середовищі залишаються найсильніші компанії.

2.5. SWOT-аналіз

SWOT-аналіз - це модель, яка вказує напрямки розвитку стратегічних планів компанії та даючи їм основу. SWOT аналіз відображає сильні сторони компанії (на що компанія здатна); слабкі сторони (що компанія не може зробити); можливості (потенційно вигідні умови для компанії); та загрози (потенційно несприятливі умови для компанії).

Таблиця 2.2 – SWOT аналіз

Сильні Сторони	Особливості
Компанія аналізує потреби потенційних користувачів; привертає увагу партнерів (потенційних клієнтів); прагне бути визнаним на ринку; пропонує якісне та швидке обслуговування, якісно та швидко доставляє товар різними методами обслуговування (не залишає клієнтів осторонь, а запитує, чи вдало транспортування);	Компанія не має дозволу на перевезення небезпечних вантажів
Можливості	Загрози
Виведення на ринок нових послуг; економічне зростання та пошук нових ринків	Скорочення і плинність кадрів; зменшення замовлень; нові учасники ринку; нові сервісні продукти; економічний занепад
Внутрішні переваги можливостей	Внутрішні прогалини можливостей
Компанія завоювала визнання на ринку завдяки якісним послугам, гнучкості, уважності до клієнтів і різноманітності послуг, пов'язаних з логістикою; Гарне ставлення клієнтів до продажів; Довгострокові контракти; Навички та знання в найважливіших областях; Репутація лідера ринку; Висока якість продукції.	Здатність до впровадження нових технологій; хороші перспективи розвитку ринку; можливості виходу на нові ринки; здатність застосовувати навички та практичні знання у побудові бізнесу; здатність продукції змінюватися відповідно до мінливих потреб споживачів; можливість зростання за рахунок зростання попиту на ринку
Зовнішні потенційні загрози	Зовнішні можливості
Демографічні зміни, що впливають на попит на послуги; іноземні конкуренти через нижчі вступні внески; покупці краще інформовані про послуги конкурентів, які відповідають їхнім потребам	Обмежений управлінський досвід і навички; обмежений спектр послуг; нерозвиненість розподільчої та логістичної мережі; відсутність основних навичок або компетенцій; проблеми з операційною системою та обладнанням

ТОВ «Меркурій Транс» формування високоякісних послуг, досвід і навички, набуті компанією знання, задовольняє при продажу пропонованих послуг компанії і тим самим забезпечує якість послуг і високий рівень

обслуговування клієнтів Серед переваг це дозволяє компанії оцінити своє існування і позицію на ринку. Визначити стратегію необхідних дій, оцінити, яких результатів діяльності можна досягти за певний час.

Провівши SWOT-аналіз ТОВ «Меркурій Транс», було з'ясовано, в чому полягають сильні сторони компанії – що вона робить краще за своїх конкурентів чи перевершує їх. Виявлення слабких місць компанії не є ознакою невдачі, це просто сигнал про те, що вам потрібно звернути на це увагу та впоратися з цим. Можливості показують шляхи, якими компанія ще може піти, а загрози - те, чого слід уникати, шукати шляхи захисту. Від реалізованих компанією маркетингових заходів залежить результат діяльності підприємства. Основним методом оцінки внутрішнього стану компанії є SWOT-аналіз, який виявляє сильні, слабкі сторони, можливості та загрози компанії. Він був проведений для того, щоб якомога точніше оцінити ринкову позицію компанії. Використовуючи цей аналіз, керівництво компанії зможе більш об'єктивно оцінити можливості бізнес-середовища, сприятливого для розвитку діяльності, а також потенційні небезпеки, які їй загрожують, переваги та недоліки її діяльності, хоча багато факторів є не пов'язані безпосередньо з бізнесом компанії, оскільки залежать від макроекономічних тенденцій ринку. Під час цього аналізу ТОВ «Меркурій Транс» передбачає найважливіші зміни, які можуть вплинути на діяльність компанії. Важливо оцінити ймовірність кожної загрози та шкоду, яку вона може завдати компанії. Найбільшу увагу необхідно зосередити на найбільш ймовірній і найнебезпечнішій загоді. Щоб оцінити свої сильні та слабкі сторони, можливості та загрози, компанії потрібна інформація. Її отримують із зовнішніх і внутрішніх джерел інформації - асоціації транспортників, списки статистичних даних, транспортні журнали. Співбесіди з фахівцями також дають необхідну інформацію. Отримана інформація правильно інтерпретується, враховуючи поточну ситуацію на ринку, переваги конкурентів. Підприємство працює в певному середовищі, але недостатньо

оцінювати лише вплив зовнішніх факторів, необхідно багато уваги приділяти аналізу внутрішнього середовища підприємства.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що розвинена система логістики стимулює всебічний розвиток держави, створює умови для створення економічного і соціального добробуту, підвищує зайнятість, економічну конкурентоспроможність і добробут людей. Для того, щоб компанія ТОВ «Меркурій Транс» вижила на ринку та успішно працювала, вона повинна шукати та впроваджувати у своїй системі нові моделі управління та менеджменту, постійно вдосконалювати якість послуг.

ТОВ «Меркурій Транс» має цілеспрямовано розвивати свою діяльність, шукати переваги, брати на себе додаткові зобов'язання у вдосконаленні свого бізнесу, тобто впроваджувати сучасні технології, використовувати у своїй практиці лише ефективні методи діяльності, бути чесним, діяти відповідно до професійної компетентності, розвивати добру репутацію, і суворо дотримуватись встановлених норм. Всі ці фактори є важливими для роботи компанії та становлення на ринку. Це вирішальні фактори, які сприяють підвищенню якості, професіоналізму, чесної конкуренції та прибутковості послуг, що надаються перевізниками. При плануванні та здійсненні своєї діяльності ТОВ «Меркурій Транс» враховує позиції та очікування, висловлені зацікавленими клієнтами, забезпечуючи прозорість діяльності та розвиток відносин з партнерами, гарантуючи загальний позитивний бізнес-клімат в країні.

2.6. Оцінка перспектив транспортної діяльності компанії

Після зростання перспектив вступу України до ЄС транспортно-логістичний бізнес України значно активізувався. Європейські логістичні бізнес-партнери, дії яких на ринку впливатимуть на діяльність місцевих логістичних та експедиторських компаній вже зараз і в майбутньому. В умовах посилення конкуренції та зростання вартості робочої сили одним із

найважливіших завдань для ТОВ «Меркурій Транс» для збереження клієнтів та привабливих цін для них є підвищення ефективності, яке можливо за допомогою передових ІТ-систем. ІТ-система, адаптована до мінливих і збільшених потреб, дає можливість обслуговувати більші обсяги вантажів і надавати клієнтам набагато більшу вартість послуг за прийнятною ціною. Також, щоб стати привабливішою на ринку та знизити витрати на транспортування, компанії необхідно оновити автопарк. *Плани компанії на майбутнє*: зменшити транспортні витрати; зменшити високу сезонність доходів компанії; укласти довгострокові контракти з новими клієнтами; підтримувати та зміцнювати відносини з поточними клієнтами компанії. Перш за все, перш ніж шукати нового клієнта, компанія повинна звернути увагу на відносини з існуючими клієнтами і на плановані ними майбутні обсяги виробництва. Щоб підтримувати і постійно тільки зміцнювати добрі відносини з клієнтами, компанія повинна враховувати побажання існуючих клієнтів і можливі зміни потреб, оцінювати можливі ризики. І лише оцінивши все це, ви зможете якісно обслуговувати нових клієнтів. Обслуговування клієнтів є основною метою вантажних перевезень. Основною метою компанії є ефективно та економно забезпечення необхідного обслуговування клієнтів.

Стратегічні цілі перспективи компанії:

- динамічно реагувати на зміни ринку та адаптуватися до умов, що склалися;
- довгострокова співпраця з клієнтами з використанням гнучкої системи оплати та знижок;
- модернізувати та вдосконалити існуючі технологічні процеси;
- підвищити якість послуг з вантажних перевезень;
- покращити управління компанією;
- підвищувати кваліфікацію працівників;
- освоєння нових ринків збуту та збільшення обсягів перевезених вантажів;
- зберігати домінування на існуючих ринках і розвивати їх;

- розробити цілий спектр нових послуг і задовольнити потреби існуючих клієнтів.

Обсяг перевезень ТОВ «Меркурій Транс» зросте, це потрібно буде оцінити перед пошуком нових клієнтів і перед укладенням з ними нових довгострокових контрактів. Для збільшення обсягів перевезень компанії доведеться звернути увагу на розширення автопарку. Обсяг потенційних замовлень призведе до використання транспорту не тільки власним авто. Тому для подальшого збільшення перевезень вантажів власним автотранспортом, оскільки це значно вигідніше, підприємству доведеться закуповувати новий транспорт. Таким чином, компанія також зменшить витрати на транспортування, оскільки нові автомобілі витратять менше палива. Придбання додаткових автомобілів дозволило б компанії збільшити свої транспортні потужності, таким чином забравши ще більше виробництва у своїх існуючих клієнтів. ТОВ «Меркурій Транс» займає позиції компанії, що надає високоякісні транспортні послуги на литовському ринку транспортних послуг. Компанія налагодила тісні відносини з торговими представниками як в Україні, так і за кордоном. Особливу увагу транспортна компанія, що надає послуги з перевезення вантажів, приділить маршрутам.

Оптимізація вантажоперевезень в компанії ТОВ «Меркурій Транс»- це найкращий варіант. Послуга, що продається компанією, пов'язана не тільки з отриманим прибутком, а й залежить від ціни перевезення, витрат, понесених під час маршруту. Більший прибуток можна отримати за рахунок підвищення ціни послуги або зниження вартості послуги. Ціну послуги диктує ринок, тому це варто враховувати перед тим, як її підвищувати. Якби ТОВ «Меркурій Транс» підвищило ціну на перевезення, то сталося б так, що ціна послуги, яка є вищою, ніж у інших компаній, могла б зменшити кількість клієнтів, а її конкурентоспроможність знизилася. Оптимальним рішенням є зниження вартості логістичної послуги. ТОВ «Меркурій Транс», обираючи маршрути доставки, враховуватиме наступні важливі фактори: економічність

перевезень, прибутковість, конкурентоспроможність, безпеку, переваги клієнтів, якість доріг, політичну та криміногенну ситуацію держав, вимоги до транспортування та правила дорожнього руху держави, через територію яких проходитиме запланований маршрут. Автомобільний транспорт є найпопулярнішим через швидкі терміни доставки, зручність доставки «від дверей до дверей» і економічну ефективність. І про це свідчить збільшення компанією вантажних перевезень автомобільним транспортом.

Основна стратегія та заходи ТОВ «Меркурій Транс» закріпитися на ринку та вдосконалювати систему перевезення вантажів: робота з перевізниками; пошук нових перевізників – розширення кола перевізників; попереднє планування вантажів; гарантія якості; командна робота між різними відділами.

Перед компанією ставляться нові завдання, які необхідно реалізувати для успішного розвитку бізнесу.

2.7. Дослідження послуг, наданих підприємством

Останнім часом із стрімким зростанням конкуренції компанія все частіше змушена боротися за клієнтів. У міру зростання конкуренції клієнти можуть вибирати з більш широкого спектру послуг, тому компанія повинна приділяти більше уваги задоволенню потреб споживачів. Щоб задовольнити очікування клієнтів, компанія повинна знати своїх клієнтів, шукати інформацію, щоб з'ясувати причини, чому клієнти залишають або приходять, і приймати відповідні рішення, щоб пропонувати клієнтам послуги, які відповідають їхнім потребам. Компанія прагне краще зрозуміти ставлення та поведінку своїх клієнтів, що визначає їхню лояльність до компанії. Важливо з'ясувати, які пріоритети віддають клієнти при виборі тієї чи іншої послуги, оцінити вплив на цей вибір репутації, ціни або якості товару. Інтерес до емпіричних досліджень існує вже давно. Ще стародавні греки (наприклад, Фалес (640-550 рр. до н.е.)) використовували метод спостереження і

запропонували називати його «емпірико-науковим» підходом до світу. Останнім часом одним із найпопулярніших методів емпіричного дослідження є опитування. У даній роботі обрано анкетне опитування, є можливості залучення респондентів до дослідження, що проводиться, та надання зворотного зв'язку.

Методика дослідження. Дослідження проводилося за допомогою найбільш поширеного методу анкетування. Анкетування (анонімне) – дозволяє оцінити якість послуг, що надаються, дізнатися думку користувачів, переваги та недоліки послуг, що надаються. Метод анкетування був обраний з наступних причин: 1. це один із найбільш придатних методів для швидкого отримання необхідної інформації від відомої групи досліджуваних, 2. дослідження характеризується найменшою витратою часу. Анкета складається з 11 питань. Опитування проводилося протягом кількох тижнів.

Мета. Вивчити детермінанти лояльності клієнтів. Подавайте пропозиції просування та формування лояльності клієнтів.

Основні завдання опитувальника дослідження: з'ясувати причини, які визначають клієнтів лояльністю до послуг, що надаються компанією, та їх якості; зменшити кількість незадоволених клієнтів; створювати та підтримувати довгострокові відносини з клієнтами.

Респонденти: респондентам було роздано 100 анкет. Методи подання: Це онлайн-опитування та кілька анонімних анкет було розповсюджено серед установ, які користуються послугами ТОВ «Меркурій Транс». На запитання анкети відповіли 25% приватних і 75% юридичних клієнтів.

Респондентів запитали де дізнався про послуги транспортної компанії **послуги.** *Відгукнулися бізнес-клієнти*, що інформація надходить електронною поштою; від друкованої та інтернет-реклами. Приватні клієнти отримують інформацію з рекомендацій друзів, колег, реклами в пресі та Інтернеті.

Респондентів запитали, як часто вони користуються ТОВ «Меркурій Транс», яка надає міжнародні експедиторські та логістичні послуги?

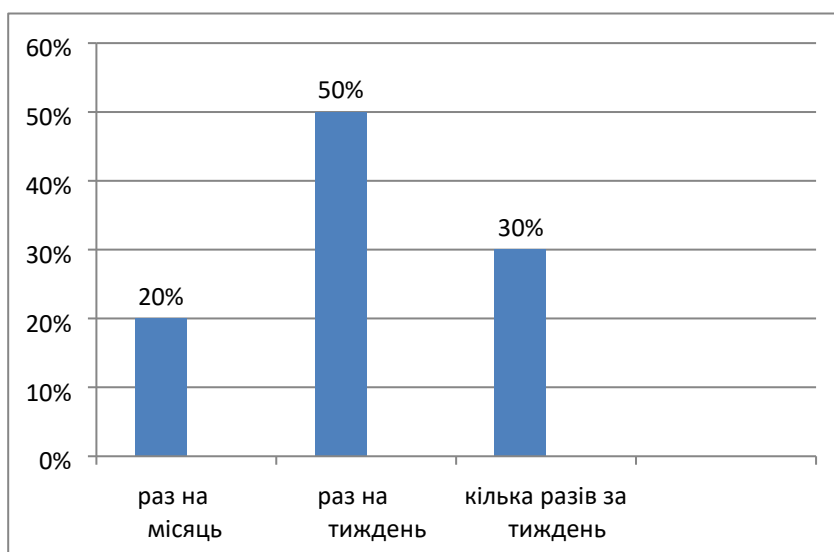


Рисунок 2.1 – Використання клієнтами послуг, які надає ТОВ «Меркурій Транс»

Не більше 50% респондентів відповіли, що користуються послугами ТОВ «Меркурій Транс» раз на тиждень.

30% респондентів (підприємства) користуються декількома разами на тиждень, що вимагає постійного та безперебійного постачання товару до багатьох точок доставки.

20% респонденти (приватні) використовують один раз на місяць.

Респондентів запитали Чи Ви задоволені послугами, які надає ТОВ «Меркурій Транс»?

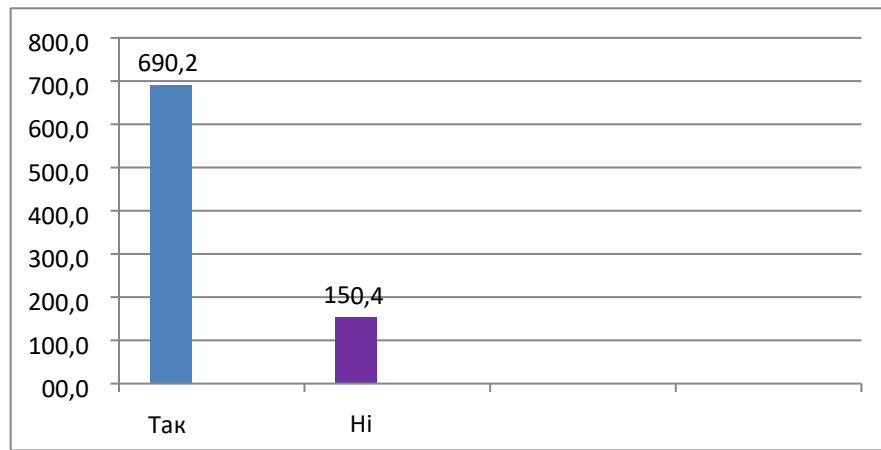


Рисунок 2.2 - Послуги надає ТОВ «Меркурій Транс»

69,2% респондентів відповіли, що задоволені послугами, які надає компанія. Високий формування якості обслуговування, досвід, навички та знання, набуті компанією, задовольняє продаж пропонованих послуг і тим самим забезпечує якість послуг і високий рівень обслуговування клієнтів.

15,4% респондентів відповіли, що не задоволені наданими послугами.

Респондентів запитали, як би Ви оцінили вантажоперевезення ТОВ «Меркурій Транс» за такими критеріями: 1 – дуже погано, 2 – задовільно, 3 – середньо, 4 – добре, 5 – дуже добре

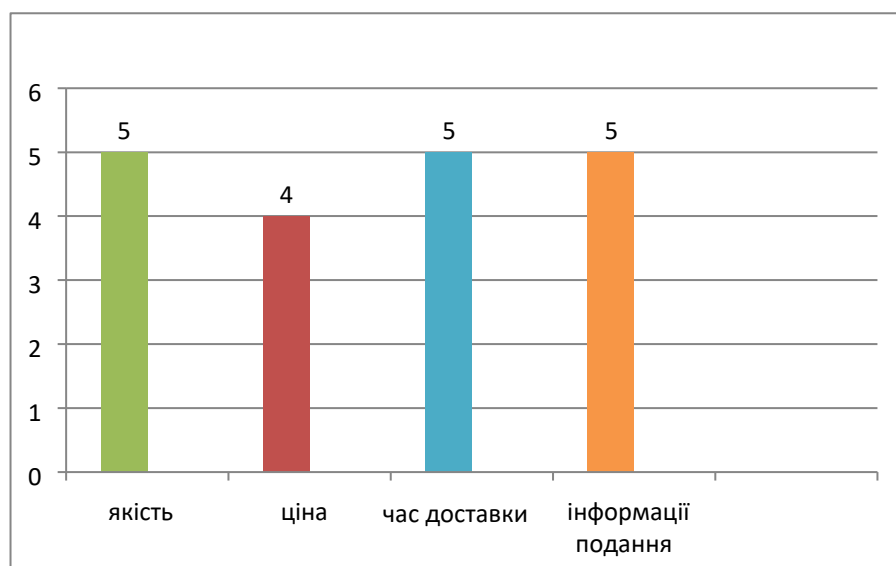


Рисунок 2.3 – Вантажоперевезення

Респонденти цінують якість перевезення вантажу, терміни доставки та подання інформації. Добре оцінюють і ціну на вантажні перевезення. Вантаж транспортується і доставляється вчасно, в потрібне місце.

Респондентів запитали Чи достатньо інформації про послуги, які надає компанія?

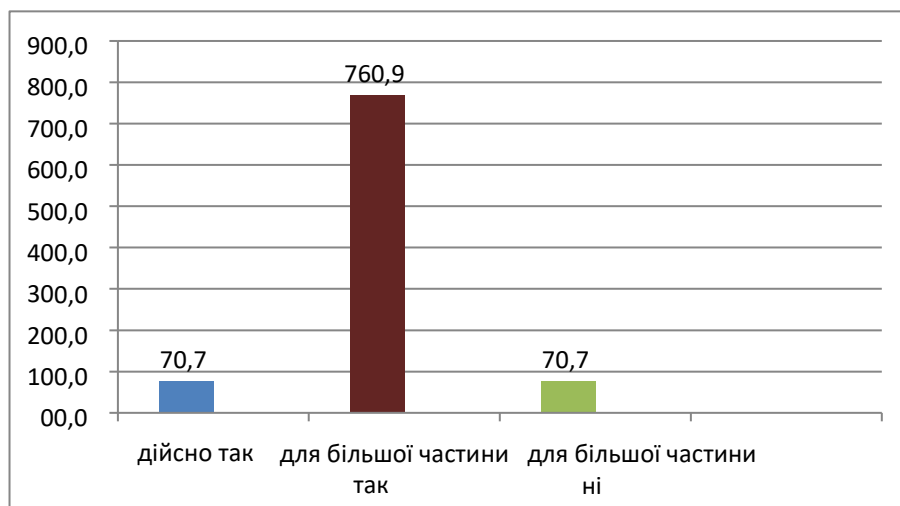


Рисунок 2.4 – ТОВ «Меркурій Транс» інформація про послуги, що надаються

76,9% відповіли, що здебільшого інформації про надані послуги достатньо.

І рівно 7,7% відповіли, що однозначно так, а більшість з них – ні.

Респондентів запитали, чи задоволені вони транспортними засобами, які використовує ТОВ «Меркурій Транс» для перевезення вантажів?

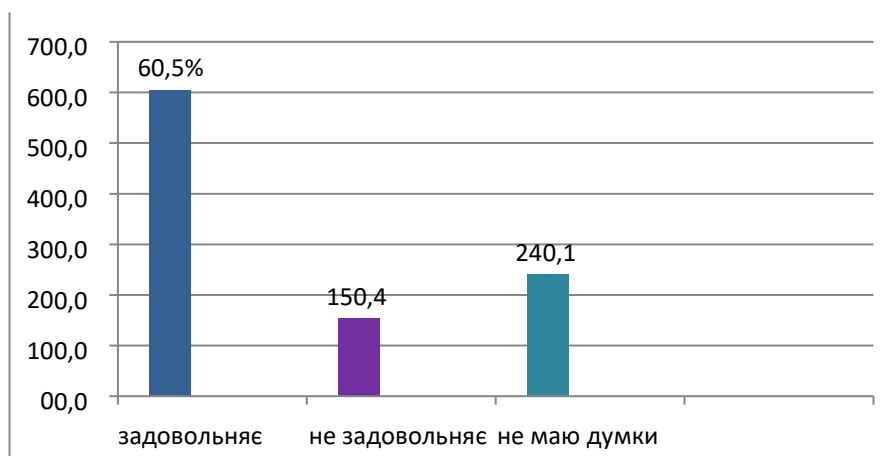


Рисунок 2.5 – Використання автотранспорту ТОВ «Меркурій Транс» для перевезення вантажів

60,5% респондентів відповіли, що вони задоволені автотранспортом, який використовує компанія для перевезення вантажів. Відповідно до необхідного вантажу, компанія підбирає і знаходить для замовника відповідний транспортний засіб, який міг би проїхати по певному маршруту, за певну суму грошей. Вантажі перевозяться засобами транспорту.

24,1% відповіли, що не мають думки.

15,4% відповіли, що не задоволені.

Респондентів запитали, чи вважають вони надійну логістичну компанію?

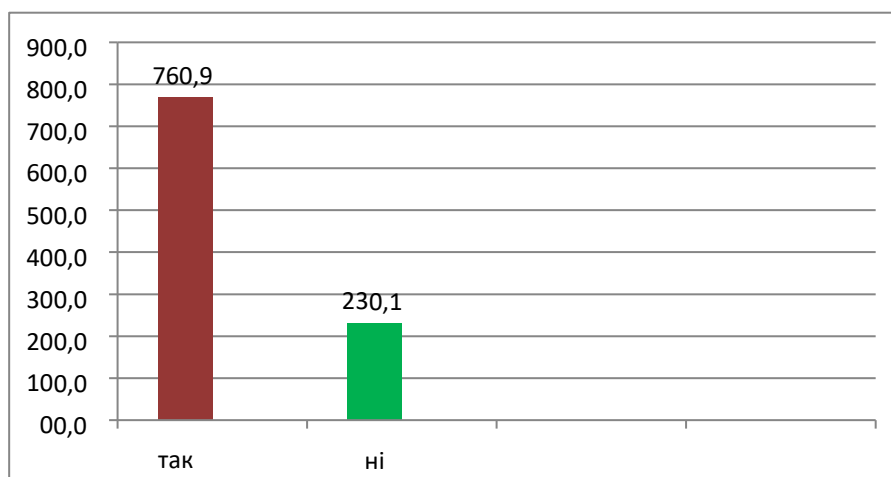


Рисунок 2.6 – Надійність

76,9% респондентів відповіли, що це надійна логістична компанія. Надійність компанії є основою якості, інноваційності та близькості до клієнтів. Висока культура обслуговування клієнтів.

23,1% відповіли ні.

Респондентів запитали, що, на вашу думку, слід покращити в діяльності компанії ТОВ «Меркурій Транс»?

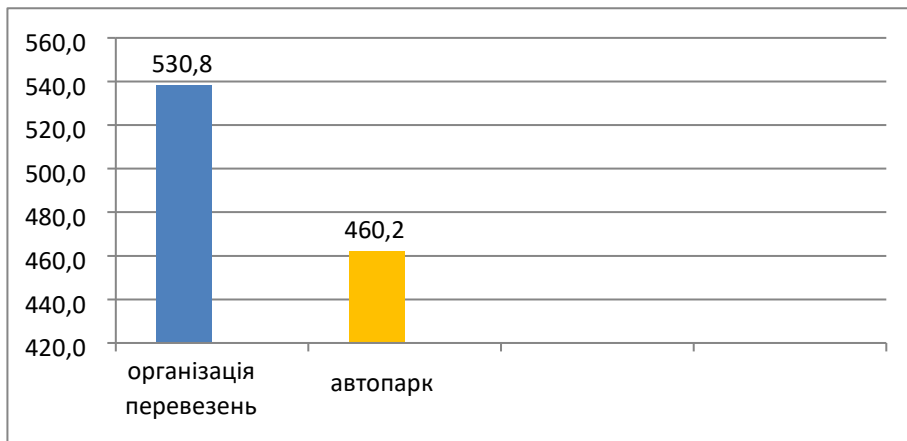


Рисунок 2.7 – Необхідність удосконалення вантажоперевезень

53,8% респондентів відповіли, що організація перевезень потребує покращення. Для компанії при транспортуванні вантажів важлива економічність операцій, тобто перевезення вантажів з мінімальними витратами. Користувач повинен отримати замовлену кількість вантажу не тільки вчасно і в обумовленому місці, але і за правильною ціною.

46,2% відповіли, що автопарк потребує оновлення. Щоб збільшити перевезення вантажів власним автотранспортом, оскільки це значно вигідніше, підприємство має закуповувати новий транспорт. Таким чином, компанія також зменшить витрати на транспортування, оскільки нові автомобілі витратять менше палива.

Респондентів запитали, що ви враховуєте, обираючи компанію, яка надає транспортні послуги?

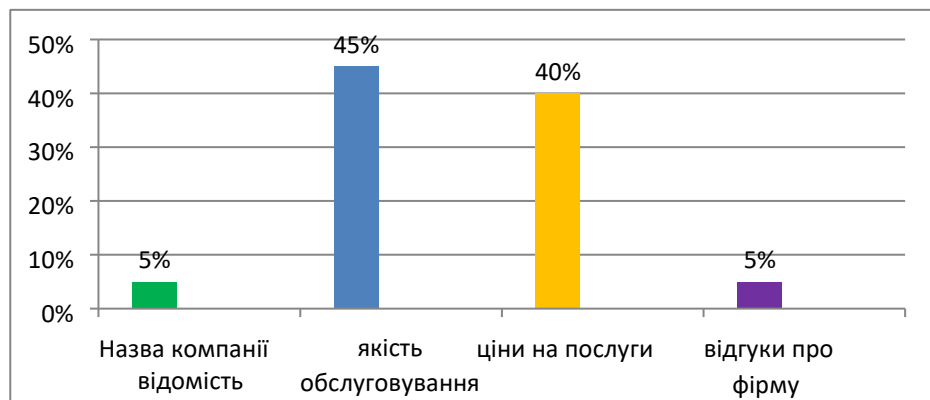


Рисунок 2.8 – Оцінка компанії, що надає транспортні послуги

45% якості обслуговування. Найголовніше для користувача – це надійність, доступність, готовність постачальника допомогти, компетентність персоналу. Якість послуг виконується з найменшими витратами.

40% від вартості послуг. Ціни на перевезення компанії є справедливими для кожного клієнта та реально відповідають якості та складності послуг, що надаються. Ціни на послуги прості та доступні.

По 5% відповіли, що при виборі компанії, що надає транспортні послуги, вони вибирають, виходячи з впізнаваності назви компанії та відгуків про компанію.

Респондентів запитали, як можна покращити організацію вантажоперевезень компанії.

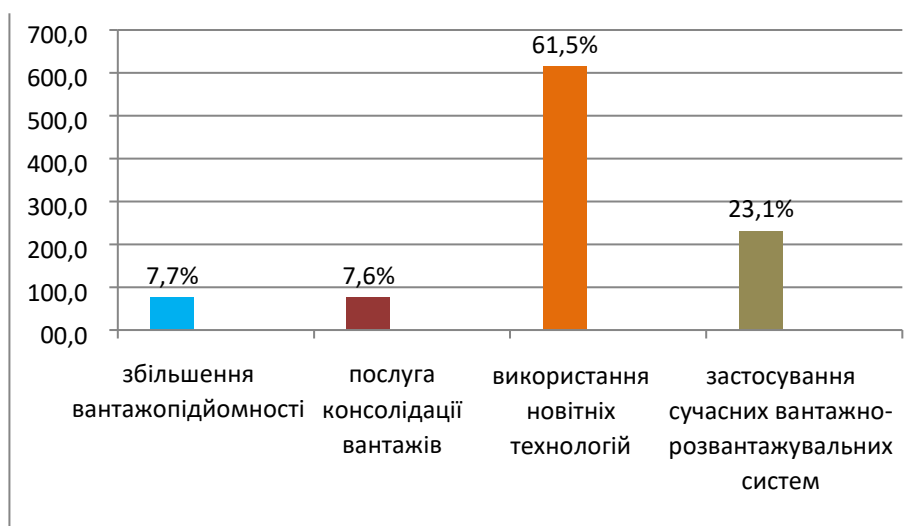


Рисунок 2.9 – Організація вантажних перевезень

61,5% – з використанням новітніх технологій. Часто клієнти незадоволені не тільки затримкою доставки, а й несвоєчасною інформацією про те, коли саме буде доставлений товар. Існує обладнання, яке в будь-який час визначає, де знаходиться транспортний засіб. Таку можливість надає використання інформаційних телекомунікаційних технологій для передачі інформації та використання GPS технологій для визначення місцезнаходження транспортного засобу.

23,1% - із застосуванням сучасних вантажно-розвантажувальних систем. Використання сучасних систем дозволяє виконати роботу швидко і з мінімальними витратами. Повністю завантажений автомобіль може зменшити витрати на доставку та підвищити ефективність.

7,7% - за рахунок збільшення вантажопідйомності агрегату автомобіля. Вантажопідйомність автомобілів невелика порівняно з іншими видами транспорту. Номінальний заряд автомобіля показує максимально допустимий заряд. Краще використання корисного навантаження автомобіля підвищує продуктивність праці та знижує витрати на транспортування завдяки оптимізації маршрутів транспортування.

7,6% - при консолідації вантажу. Послуга консолідації вантажів при пересиланні невеликих вантажів на міжміські маршрути вигідна як клієнтам (відправникам/одержувачам), так і компанії-перевізнику, оскільки дозволяє істотно знизити транспортні витрати.

Хороші відгуки клієнтів дуже важливі для компанії, також важливо постійне і часте використання клієнтами послуг, що надаються. Тому респондентам задавали запитання, щоб дізнатися, як часто небайдужі клієнти користуються послугами ТОВ «Меркурій Транс» і чи рекомендували б вони компанію своїм колегам.

Підсумовуючи отримані результати, можна констатувати, щоб клієнти балансували між ціною та якістю обслуговування, терміном доставки, надійністю та варіантами транспортування. Більшість клієнтів компанії не обіцяють змінити компанію-перевізника. Такі результати показують, що у компанії немає великої загрози втратити клієнтів. Щоб завоювати лояльність клієнтів, компанія повинна враховувати якість послуг і гнучкість цін, тому що тільки в цьому випадку можна очікувати задоволення клієнтів. Лояльність клієнтів необхідно постійно контролювати, розвивати та коригувати, і це має бути послідовний процес. Найбільш оптимальною стратегією є прагнення підвищити рівень довіри клієнтів до цієї компанії. Впроваджуючи ці фактори,

можна буде досягти оптимальних результатів, які стануть запорукою успіху ТОВ «Меркурій Транс» та створять ще більш надійний імідж компанії.

РОЗДІЛ 3. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

3.1. Охорона праці водіїв та еководіння: Вимоги ЄС

Охорона праці водіїв та еководіння є важливими аспектами забезпечення безпеки на дорогах Європейського Союзу (ЄС). ЄС встановлює суворі вимоги до робочого часу, відпочинку водіїв, а також до екологічного водіння, щоб зменшити кількість дорожньо-транспортних пригод і знизити вплив транспорту на навколишнє середовище. Ці вимоги спрямовані на підвищення безпеки водіїв, пасажирів та інших учасників дорожнього руху.

Охорона праці водіїв

Робочий час та відпочинок

ЄС регулює робочий час та відпочинок водіїв вантажних та пасажирських транспортних засобів через Регламент (ЄС) № 561/2006. Основні положення включають:

Максимальний робочий час: Водії можуть працювати не більше 9 годин на день, з можливістю збільшення до 10 годин двічі на тиждень.

Тижневий робочий час: Максимальний робочий час не повинен перевищувати 56 годин на тиждень і 90 годин за два послідовні тижні.

Перерви: Після 4,5 годин безперервного водіння водій повинен зробити перерву не менше 45 хвилин.

Щоденний відпочинок: Водії повинні мати щоденний відпочинок не менше 11 годин, який може бути скорочений до 9 годин не більше трьох разів на тиждень.

Щотижневий відпочинок: Водії повинні мати щотижневий відпочинок не менше 45 годин, який може бути скорочений до 24 годин кожні два тижні за умови компенсації.

Використання тахографів

Для контролю за дотриманням цих правил водії зобов'язані використовувати тахографи, які записують час водіння, перерви та відпочинок. Це допомагає забезпечити дотримання законодавства та підвищити безпеку на дорогах.

Оплата праці та умови відрядження

У Євросоюзі існує спеціальна система відрядження працівників за кордон, яка дозволяє, щоб умови їхньої праці відповідали правилам їхньої рідної країни, а не тієї, де вони виконують роботу. Проте робота повинна бути тимчасовою та відповідати мінімальним вимогам країни, де люди де-факто працюють. Це правило також застосовується до далекобійників, що забезпечує справедливу оплату праці та умови роботи.

Еководіння

Еководіння або екологічне водіння є важливою складовою політики ЄС щодо зменшення викидів парникових газів та покращення якості повітря. Основні вимоги включають:

Екологічні стандарти: Всі транспортні засоби повинні відповідати суворим екологічним стандартам, таким як Євро 6, які регулюють викиди оксидів азоту (NO_x), вуглекислого газу (CO₂) та інших шкідливих речовин.

Навчання водіїв: Водії повинні проходити спеціальне навчання з еководіння, яке включає техніки економії палива, оптимізацію маршрутів та зменшення викидів.

Технічне обслуговування: Регулярне технічне обслуговування транспортних засобів є обов'язковим для забезпечення їх ефективної роботи та зменшення викидів.

Вимоги до безпеки транспортних засобів

ЄС також встановлює вимоги до безпеки транспортних засобів через Загальний регламент безпеки (GSR). Цей регламент включає обов'язкове встановлення таких систем:

Система моніторингу тиску в шинах

Система попередження про сліпі зони

Система попередження про втому та неуважність водія

Інтелектуальна система допомоги при перевищенні швидкості

Система екстреного гальмування.

Нові екологічні стандарти Євро-7

Європейська комісія представила нові екологічні стандарти Євро-7, які встановлюють обмеження не лише на викиди з вихлопної труби, але й на викиди твердих частинок від гальм та шин. Ці правила стосуватимуться всіх транспортних засобів, зокрема електричних. Нові правила також будуть обмежувати викиди забруднювальних речовин, які раніше не регулювалися, наприклад, викиди закису азоту від важких транспортних засобів.

Вплив на українських водіїв

Умови роботи водіїв з України на території ЄС регулюються Європейською угодою щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення (ЄУТР). Це означає, що українські водії, які працюють у ЄС, повинні дотримуватися тих самих правил, що й водії з країн-членів ЄС. Це включає використання тахографів, дотримання режиму праці та відпочинку, а також відповідність екологічним стандартам.

Охорона праці водіїв та еководіння є ключовими елементами політики ЄС щодо підвищення безпеки на дорогах та зменшення впливу транспорту на навколишнє середовище. Дотримання встановлених вимог сприяє зниженню кількості дорожньо-транспортних пригод, покращенню умов праці водіїв та зменшенню викидів шкідливих речовин. Впровадження нових екологічних стандартів, таких як Євро-7, та обов'язкове використання сучасних технологій, таких як смарт-тахографи, допомагають забезпечити безпеку та екологічність транспортних перевезень у ЄС.

3.2. Безпека життєдіяльності водіїв: Вимоги ЄС

Безпека життєдіяльності водіїв є критично важливим аспектом, що впливає на загальну безпеку дорожнього руху. Вимоги до безпеки водіїв регулюються як національними, так і міжнародними нормативними актами. У цьому звіті розглянуто основні вимоги Європейського Союзу (ЄС) та України щодо безпеки водіїв, зокрема медичні огляди, робочий час, перерви, періоди відпочинку, а також заходи щодо підвищення безпеки дорожнього руху.

Вимоги ЄС до безпеки водіїв

Медичні огляди та психічний стан

В ЄС існують суворі вимоги до медичних оглядів водіїв. Для водіїв-професіоналів передбачено регулярні медичні огляди, які включають перевірку зору, слуху, а також загального стану здоров'я. Для водіїв непрофесіоналів у багатьох країнах ЄС достатньо заповнити спеціальну декларацію та пройти перевірку зору. Крім того, з 2024 року в Україні планується впровадження обов'язкових тестів на психічний стан і концентрацію уваги для літніх водіїв, що є значним кроком до підвищення безпеки дорожнього руху.

Робочий час, перерви та відпочинок

Регламент (ЄС) № 561/2006 встановлює правила щодо часу перебування за кермом, перерв та періодів відпочинку для водіїв, які здійснюють дорожні перевезення. Згідно з цим регламентом, водії повинні дотримуватися таких вимог:

Максимальний час водіння протягом одного дня не повинен перевищувати 9 годин, а протягом тижня – 56 годин.

Після 4,5 годин водіння водій повинен зробити перерву не менше 45 хвилин.

Щоденний період відпочинку повинен становити не менше 11 годин.

Тахографи та контроль

Для забезпечення дотримання правил робочого часу та відпочинку водіїв використовуються цифрові тахографи. Ці пристрої реєструють точні та достовірні дані про діяльність водія та транспортного засобу, що дозволяє контролюючим органам ефективно здійснювати нагляд за дотриманням правил.

Безпека паркування

ЄС також приділяє увагу забезпеченню безпечних та захищених місць для паркування. Комісія ЄС вивчає можливості розвитку високоякісних паркувальних послуг, що забезпечують належний рівень безпеки та відповідні умови для водіїв.

Вимоги України до безпеки водіїв

Медичні огляди

В Україні медичні огляди водіїв також є обов'язковими. Водії повинні проходити регулярні медичні огляди, які включають перевірку зору, слуху та загального стану здоров'я. Особлива увага приділяється водіям-професіоналам, які здійснюють перевезення пасажирів та вантажів.

Робочий час, перерви та відпочинок

Українське законодавство також регулює робочий час, перерви та періоди відпочинку водіїв. Водії повинні дотримуватися встановлених норм щодо часу перебування за кермом та перерв для відпочинку. Ці вимоги спрямовані на запобігання втоми водіїв та підвищення безпеки дорожнього руху.

Санкції за порушення правил дорожнього руху

В Україні існує система санкцій за порушення правил дорожнього руху. Наприклад, за перевищення швидкості водії можуть отримати штрафи, а за водіння у стані алкогольного сп'яніння – позбавлення водійських прав. З 2020 року в Україні запроваджено систему автофіксації порушень, що дозволяє автоматично фіксувати порушення правил дорожнього руху та накладати штрафи.

Підвищення кваліфікації водіїв

В Україні також приділяється увага підвищенню кваліфікації водіїв. Водії повинні проходити регулярні курси підвищення кваліфікації, що включають навчання з безпечного керування транспортними засобами, надання першої медичної допомоги та інших аспектів безпеки дорожнього руху.

Порівняння вимог ЄС та України

Медичні огляди

Вимоги до медичних оглядів водіїв в ЄС та Україні мають багато спільного. В обох випадках водії повинні проходити регулярні медичні огляди, що включають перевірку зору, слуху та загального стану здоров'я. Однак в ЄС існують додаткові вимоги до психічного стану водіїв, що планується впровадити і в Україні з 2024 року.

Робочий час, перерви та відпочинок

Вимоги до робочого часу, перерв та відпочинку водіїв в ЄС є більш суворими та детально регламентованими порівняно з Україною. В ЄС існують чіткі правила щодо максимального часу водіння, перерв та щоденного відпочинку, що контролюються за допомогою цифрових тахографів. В Україні також існують подібні вимоги, але їх дотримання не завжди контролюється так ретельно.

Санкції за порушення правил дорожнього руху

Система санкцій за порушення правил дорожнього руху в ЄС є більш жорсткою порівняно з Україною. В ЄС передбачено високі штрафи за порушення правил дорожнього руху, а також можливість транскордонного розслідування порушень, що дозволяє накладати санкції на водіїв з інших країн. В Україні система санкцій також існує, але вона потребує вдосконалення для підвищення ефективності.

Безпека життєдіяльності водіїв є важливим аспектом забезпечення загальної безпеки дорожнього руху. Вимоги ЄС та України до безпеки водіїв мають багато спільного, але в ЄС вони є більш суворими та детально регламентованими. Впровадження європейських стандартів в Україні, зокрема

щодо медичних оглядів, робочого часу, перерв та відпочинку, а також підвищення кваліфікації водіїв, сприятиме підвищенню безпеки дорожнього руху та зменшенню кількості дорожньо-транспортних пригод.

ВИСНОВКИ

1. Транспортна система країни пов'язана не тільки з Європою, а й з усім світом. Транспортні мережі є артерією спільного ринку Європи, як і інших континентів, і рушійною частиною ринкової конкурентоспроможності, тому розвиток і модернізація транспортної інфраструктури є одним із найважливіших засобів забезпечення економічного прогресу в підготовці державні стратегії та програми економічного розвитку як Європейського Союзу, так і окремих його членів.

2. Компанія надає послуги з міжнародної експедиції та логістики: логістика; зберігання; аутсорсинг управління логістикою; адміністрування претензій; юридичні послуги з транспортних питань; фінанси; страхові послуги, митні послуги, аудит, торгівля, задовольняють користувачів і відповідають їхнім очікуванням: надаються якісно, вчасно, безпечно. Для цього потрібні такі елементи, як ціна, розподіл і спонсорство. Ціни на перевезення вантажів варіюються, обговорюються із замовником і залежать від обсягу, складності, довжини маршруту та навіть сезону.

3. Якість обслуговування показує, наскільки система здатна створювати додаткові послуги цінність для клієнта, що як головний фактор підвищує конкурентну перевагу компанії та забезпечує довгострокове утримання клієнтів. Створювати цінність для клієнта допомагає обслуговування клієнтів, наприклад доступність, короткий час виконання та корисність розташування.

Компанія повинна завжди ретельно контролювати та аналізувати середовище своєї діяльності, правильно оцінювати конкурентів у сфері обслуговування та надавати користувачам послуги найвищої якості. Тому що тільки в цьому випадку можна розраховувати на те, щоб залишатися на надзвичайно конкурентному ринку транспортних послуг.

4. Для того, щоб компанія ТОВ «Меркурій Транс» вижила на ринку та успішно працювала, необхідно шукати та впроваджувати нові моделі

менеджменту та менеджменту у своїй системі, постійно підвищувати якість послуг ТОВ «Меркурій Транс» має цілеспрямовано розвивати свою діяльність, прагнути першості, брати на себе додаткові зобов'язання у вдосконаленні свого бізнесу, тобто впроваджувати сучасні технології, використовувати тільки ефективні методи роботи у своїй практиці, бути чесним, діяти відповідно до професійної компетентності, формуватися хороша репутація, суворе дотримання встановлених норм. ТОВ «Меркурій Транс», обираючи маршрути доставки, враховуватиме наступні важливі фактори: економічність перевезень, прибутковість, конкурентоспроможність, безпеку, переваги клієнтів, якість доріг, політичну та криміногенну ситуацію держав, вимоги до транспортування та правила дорожнього руху держави, через територію яких проходитиме запланований маршрут.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. ТОВ «Меркурій Транс», що надає послуги з міжнародної експедиції та логістики, щоб підвищити якість обслуговування клієнтів, слід приділяти більше уваги навчанню своїх співробітників спілкуванню з клієнтами, а також організувати спеціальні курси з спілкування з клієнтами, щоб клієнти були лояльними та задоволеними.

2. Щоб мати лояльних клієнтів і залучати нових, ТОВ «Меркурій Транс» має підтримувати їх міцні відносини з клієнтами, співпрацювати з ними, з'ясувати їхні потреби, проводити щорічне анонімне опитування клієнтів, під час якого можна було б дізнатися думку клієнтів про компанію, її переваги та недоліки, чого клієнтам не вистачає, і як вони оцінюють роботу обслуговуючого персоналу, щоб знати, в яких сферах необхідно вдосконалюватися в міру зміни потреб і очікувань клієнтів.

3. Після проведення SWOT-аналізу ТОВ «Меркурій Транс» слід зосередитися на обслуговуючому персоналі потреби клієнта, бути гнучким, щоб клієнт не вибрав іншого постачальника послуг, коли він скористався послугами компанії. Для цього необхідно оцінити свої можливості, вдосконалити їх і розширити пакет послуг. Щоб не відставати від конкурентів, необхідно стежити за інноваціями ринку, інтегрувати в компанію як технологічні, так і моральні інновації (системи мотивації, курси навчання співробітників).

4. Компанія могла б пришвидшити доставку продукції споживачам – це треба вдосконалювати планування маршруту. Прискорення часу доставки дозволить тим самим водіям відвідувати більше точок за день, зменшуючи витрати часу, переміщуючи більшу кількість продукції та збільшуючи оборот. Для покращення планування маршруту необхідно встановити нові комп'ютерні програми, які полегшать роботу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Aulin, V., Lyashuk, O., Pavlenko, O., Velykodnyi, D., Hrynkiv, A., Lysenko, S., ... & Sokol, M. (2019). Realization of the Logistic Approach in the International Cargo Delivery System. *Communications-Scientific letters of the University of Zilina*, 21(2), 3-12.
2. Azemsha, S., Kravchenya, I., Vovk, Y., Lyashuk, O., & Vovk, I. (2021). Scheduling technique of route vehicles on duplicating stretches. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 113, 5–16.
3. Bojorovienė, J., Kaveckė, I., Kavolius, R., Meškeliene, A., Piktornaitė, I., Tamašauskienė, R. та Vaitiekus, A. (2018). Методика підготовки дипломних та випускних робіт факультету бізнесу, педагогічних наук. Клайпеда.
4. Jarašiūnienė E. (2011) Вступ до спеціальності. Економіка та управління транспортним машинобудуванням. Вільнюс. Техніка
5. Lyashuk, O., Levkovych, M., Stashkiv, M., Pastukh, O., Martyniuk, V., Mironov, D., Rabe, M., & Vovk, Y. (2023). Innovative stress analysis and machine learning forecasting for semi-trailer truck body durability. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 8(2), 43–57.
6. Lyashuk, O., Levkovych, M., Vovk, Y., Gevko, I., Stashkiv, M., Slobodian, L., & Pyndus, Y. (2023). The study of stress-strain state elements of the truck semi-trailer body bottom. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 118, 161–172.
7. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2012) *Маркетинг: Четверте перероблене та доповнене видання*. Вільнюс. креветки
8. Savchenko, L., Grygorak, M., Polishchuk, V., Vovk, Y., Lyashuk, O., Vovk, I., & Khudobei, R. (2022). Complex evaluation of the efficiency of urban consolidation centers at the micro level. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 115, 135-159.
9. 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.

10. Багдонене Л. (2004) Маркетинг та менеджмент послуг. Каунас. технології
11. Базарас Д., Василяускас А.В. (2010) Технології транспортування вантажів. Вільнюс. Техніка
12. Баубліс А. (2016) Вантажоперевезення. Вільнюс. ВГТУ
13. Баубліс А., Василяускас А. В. (2005) Транспортна інфраструктура: навч. Вільнюс. ВГТУ
14. Бенюшене І., Свірскенс Г. (2008). Конкуренентоспроможність: теоретичний аспект. Економіка та управління: актуальності та перспективи. Шяуляй, 4 (13), 32-40.
15. Бішоф К.Д., Мейстер Х. та ін. (2002) Менеджмент експедиторсько-транспортних компаній. Вільнюс: Пресвіка
16. Вовк Ю.Я., Вовк І.П. Основи теорії транспортних процесів і систем. Навчальний посібник (курс лекцій). – Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, 2021. – 104 с.
17. Методичні вказівки для виконання кваліфікаційної роботи: для студентів 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, І.П. Вовк; М-во освіти і науки України, ТНТУ. – Тернопіль: ТНТУ, 2020. – 60 с.
18. Методичні вказівки з технологічної практики для студентів 3-го курсу напряму підготовки 275 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)» денної форми навчання / Ю.Я. Вовк, В.О. Дзюра, О.П. Цьонь, А.Й. Матвіїшин, О.Л. Ляшук, І.П. Вовк. – Тернопіль: Стерео-Арт, 2021. – 20 с.
19. Методичні вказівки та програма практики за темою кваліфікаційної роботи: для здобувачів освітньо-професійної програми

"Транспортні технології (на автомобільному транспорті)" першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 275 Транспортні технології (на автомобільному транспорті) денної та заочної форми навчання / уклад.: Вовк Ю.Я., Аулін В.В., Цьонь О. П., Гевко Б.Р., Рожко Н.Я., Плекан У.М., Матвіїшин А.Й. – Тернопіль: ТНТУ, 2023. – 40 с.

20. Палшайтіс Р. (2007) Основи логістичного менеджменту. – Вільнюс: Вид-во ВГТУ Техніка.

21. Паулаускас В. (2007) Логістика. [монографія] / В.Паулаускас. - 2-а поправка. і доп видання Клайпеда. Видавництво Клайпедського університету

22. Про політику Європейського Союзу. (2014) Транспорт

23. Тейлор, Майкл А.П. (2005) Роль транспорту в логістичному ланцюгу.