

УДК 656.135.073

Лебідь Є.М., канд. техн. наук, доцент
Національний транспортний університет, м. Київ, eugene.lebed@gmail.com

ВПЛИВ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ НА ЯКІСТЬ РОБОТИ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

В сьогоденнішніх умовах ефективне управління транспортно-логістичним підприємством можливе лише із застосування системного підходу в роботі усіх структурних підрозділів підприємства. Ключові концепції управління матеріально-технічним і кадровим забезпеченням передбачають автоматизацію більшості як внутрішніх процесів підприємства, так і зовнішньої взаємодії з іншими організаціями.

Вибір стратегії побудови бізнес-процесів залежить від спектру послуг, які надаються замовникам, кількості відділів підприємства і штатної чисельності персоналу, наявності у власності транспортних засобів або складських приміщень. Окрім цього, досить важливо враховувати потік замовлень, що надходять на обслуговування. В залежності від продуктивності роботи відділу продажів транспортно-логістичних послуг формується база замовників підприємства, які в подальшому обслуговуються менеджерами інших структурних підрозділів організації. Тому, для надання послуг замовникам з мінімальним часом очікування в черзі та скорочення безпосередньої тривалості обслуговування, доцільним є застосування сучасних програмних комплексів та інформаційних технологій, здатних оптимізувати необхідні процеси та планувати роботу підприємства на майбутні періоди. Дані впровадження сприятимуть формуванню якості обслуговування, конкурентоспроможності підприємства та розширенню бази замовників послуг за рахунок підвищення ефективності управління бізнес-процесами.

На якість надання послуг суттєвим чином впливає і взаємодія з іншими суб'єктами ринку транспортних послуг. Оскільки, всі види робіт та послуг, що не можуть бути виконанні окремим транспортно-логістичним підприємством, на засадах аутсорсингу можуть бути передані іншим виконавця. Проте, вибір даного підприємства, оцінка показників ефективності його роботи і рівень довіри на основі попереднього досвіду співпраці або отриманих рекомендацій, покладається замовником на ключового виконавця. За таких обставин, важливо налагодити комунікацію з цими суб'єктами господарювання шляхом організації документообігу та вміння досягати компромісів спільними зусиллями у процесі обслуговування.

Саме формування системного підходу шляхом застосування сучасних управлінських рішень при організації внутрішніх процесів підприємства і взаємодії з партнерськими організаціями забезпечить повне, якісне та своєчасне надання транспортно-логістичних послуг. Це дозволить отримати конкурентні переваги на ринку за рахунок формування необхідної кількості персоналу, яка здатна обслуговувати як наявних постійних замовників, так і тих, що вперше звернулися, з мінімальними часовими характеристиками виконання основних та допоміжних процесів.

Список посилань

1. Popa, C. (2022). The analysis of freight forwarding services using the business process modelling tools. *Scientific Bulletin of Naval Academy*. <https://doi.org/10.21279/1454-864x-22-i2-011>.
2. Lebid, I., Luzhanska, N., Lebid, I., Mazurenko, A., Halona, I., Kovtsur, K., Yarmak, T., Sotnikova, T., & Medvediev, I. (2024). Selecting a transport and forwarding company for meeting a customer's needs when organizing international road cargo transportation. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 3(3 (129)), 55–66. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2024.305238>.