

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



СТАДНІК ВІКТОРІЯ ГРИГОРІВНА

УДК 656.614.3.073.14

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ
ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ**

08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття
наукового ступеня кандидата економічних наук

Запоріжжя – 2018

Дисертація є рукопис
Робота виконана в Одеському національному морському університеті,
м. Одеса.

Науковий керівник – кандидат економічних наук, доцент
МОСКВІЧЕНКО Ірина Михайлівна,
Одеський національний морський університет,
м. Одеса,
доцент кафедри «Менеджмент і маркетинг».

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор
ХРАПКІНА Валентина Валентинівна,
Київський університет ринкових відносин,
м. Київ,
перший проректор;

доктор економічних наук, доцент
МІНАКОВА Світлана Михайлівна,
Інститут проблем ринку та економіко-екологічних
досліджень НАН України, м. Одеса,
с. н. с. відділу ринку транспортних послуг.

Захист відбудеться «12» листопада 2018 р. о 10⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 17.127.01 при Класичному приватному університеті за адресою: 69002, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 70б, ауд. 124.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Класичного приватного університету за адресою: 69002, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 70б, ауд. 114.

Автореферат розісланий «11» жовтня 2018 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

О. І. Трохимець

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку світового господарства та його глобалізації в науковій літературі дедалі більше уваги приділяють транспортному забезпеченню зовнішньої торгівлі, вагому роль у якій відіграють транспортно-експедиторські та логістичні підприємства. Вони виконують функцію забезпечення доставки вантажів до споживача в межах логістичного ланцюга. Ринок транспортно-експедиторських послуг України стрімко розвивається, виникає багато нових транспортно-експедиторських компаній, проте не завжди якість послуг, що вони надають, відповідає міжнародним стандартам через відсутність належним чином розробленої науково-методичної бази. Як свідчить світовий досвід, у транспортно-експедиторському обслуговуванні для споживача важливою є не лише вартість послуг, а й значною мірою їх якість.

На сьогодні відсутні обґрунтовані методи оцінки якості послуг транспортно-експедиторських компаній. Проте питання якості з урахуванням сучасних економічних умов розглядає дедалі більше вчених. Особливо можна відзначити наукові праці таких авторів, як Е. Демінг, К. Ісікава, С. Сіро, А. Фейгенбаум, Дж. Харрінгтон. Їх дослідження стали основою для формування систем та стандартів якості продукції, а також філософії загального управління якістю.

Проблеми управління якістю продукції та послуг на морському транспорті висвітлено в працях М. А. Панибратця, який визначає якість продукції морського транспорту як комплекс її властивостей, що зумовлює зорієнтованість на потреби споживача транспортних послуг. У роботі В. С. Наумова розглянуто методичний підхід до прийняття рішень в організації діяльності морської експедиторської компанії в ринковому середовищі. Проблеми оптимального використання своїх можливостей із залучення клієнтів, підвищення якісного рівня обслуговування, розробки стратегії розвитку у своїх публікаціях розкрили фахівці в галузі транспорту й логістики: В. В. Жихарева, О. М. Котлубай, Л. Л. Ніколаєва, М. Я. Постан та ін. Сучасні проблеми та підходи до оцінки якості та ефективності транспортно-експедиторського обслуговування розглянуто в працях Є. В. Бабкіна, В. Г. Галабурди, М. В. Мальцевої, К. І. Плужникова та ін.

Світові тенденції на ринку транспортно-експедиторського обслуговування зумовлюють необхідність вивчення питання покращення якості послуг вітчизняних транспортно-експедиторських підприємств, що, у свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності транспортно-експедиторського обслуговування. Набуває актуальності дослідження теоретично-методичних засад управління якістю транспортно-експедиторських підприємств, що й визначило вибір теми дисертаційної роботи, її мету та завдання.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано в межах досліджень кафедри «Менеджмент і маркетинг на морському транспорті» Одеського національного морського університету за темами «Методологічні основи маркетингу і логістики на морському транспорті» (номер державної реєстрації 0115U000896) та «Підвищення ефективності роботи

морського транспорту на основі створення кластера в Одеському регіоні» (номер державної реєстрації 0110U000770), одним з виконавців яких був здобувач.

Мета і завдання дослідження. *Метою дослідження є розробка методичних положень і рекомендацій з оцінки та підвищення якості послуг вітчизняних транспортно-експедиторських підприємств, а також практичних рекомендацій щодо їх удосконалення.*

Для досягнення зазначеної мети поставлено такі *завдання*:

- дослідити теоретичні основи управління якістю у сфері транспортно-експедиторського обслуговування;
- удосконалити механізм систематизації показників якості послуг транспортно-експедиторських компаній;
- виконати аналітичний аналіз існуючих методів управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування;
- розвинути науково-практичні підходи до оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування;
- розробити теоретико-методичні підходи до комплексної оцінки рівня якості обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях;
- дослідити застосування методів статистичного вибіркового контролю для підвищення якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування.

Об'єкт дослідження – процес оцінки якості послуг, що надають транспортно-експедиторські компанії.

Предмет дослідження – теоретико-методичні підходи й положення з оцінки якості послуг транспортно-експедиторських компаній.

Методи дослідження. Методична й теоретична база дисертації заснована на принципах системного підходу. У ході дослідження використано методи економічного аналізу, класифікації й групування, математичної статистики та теорії ймовірності, закономірності економічного розвитку підприємств і організацій, загальнонаукові методи дослідження (аналіз і синтез, узагальнення, аналогія, індукція і дедукція).

Наукова новизна одержаних результатів. Основним результатом дисертаційної роботи є наукове узагальнення відомих і обґрунтування нових положень, систематизація матеріалів, які становлять теоретичну й методичну основу процесу управління якістю в транспортно-експедиторських компаніях, з метою підвищення ефективності його функціонування. При цьому отримано такі нові наукові результати:

удосконалено:

- концепцію понять «експедитор» і «транспортно-експедиторське обслуговування» на основі узагальнення функцій, статусу та рівня відповідальності експедитора перед клієнтом, для чого визначено класифікацію експедиторської діяльності щодо перевізного процесу, класифікацію експедиторських компаній за розмірами й організаційним структурам, які впливають на діапазон послуг і надійність обслуговування клієнтури, здатність реалізовувати послуги та

встановлювати міжнародні контакти (оскільки ринок транспортно-експедиторського обслуговування представлений значним різноманіттям експедиторів), шляхом введення таких нових ознак: за напрямом діяльності, за повнотою наданих послуг, за спеціалізацією, за видами транспорту, за рівнем логістичного сервісу тощо, що дає можливість більш детально аналізувати цей ринок;

– методичні підходи до оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування, для чого уточнено класифікацію показників якості шляхом введення таких додаткових ознак: методу визначення, стадії надання послуги, кількості характеризованих властивостей, відношення до властивостей послуги, оцінки рівня якості; аналіз вимог до якості транспортно-експедиторських послуг свідчить про їх різноманіття й різноспрямованість, це різноманіття та незведеність показників значно ускладнюють процес оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування, тому для розвитку теорії якості та розробки рекомендацій щодо системної оцінки показників якості уточнено структуру й пріоритети основних показників якості транспортно-експедиторського обслуговування, а також удосконалено класифікацію показників якості залежно від способу їх визначення, змісту, часу виникнення тощо;

– механізм систематизації показників якості послуг транспортно-експедиторських компаній на основі аналізу й узагальнення всього комплексу вимог користувачів транспортно-експедиторського обслуговування до якості вантажних перевезень шляхом структуризації за ступенем значущості як ключових показників ефективності та класифікацію існуючих методів оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування, таких як оцінка питомої ваги заявок, вартісний метод, оцінка за одиничними показниками якості та бальний метод, в якому, на відміну від існуючих, проведено градацію відповідно до притаманних їм переваг та недоліків, що дозволить менеджменту транспортно-експедиторських компаній обрати необхідний інструмент залежно від цілей оцінювання якості їх послуг. Визначено чотири головні принципи системи транспортного обслуговування: доступність, оперативність, комплексність, надійність; на основі запропонованої класифікації можна сформулювати номенклатуру показників якості транспортно-експедиторського обслуговування та вибрати номенклатуру показників якості для конкретної транспортно-експедиторської організації залежно від специфіки організації, мети застосування й стадії визначення показників, що забезпечить можливість повної та достовірної оцінки рівня якості послуг транспортно-експедиторських компаній;

набули подальшого розвитку:

– методичні рекомендації з оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування за факторами, притаманними різним варіантам доставки вантажу на основі змішаного методу оцінки рівня якості, який заснований на обчисленні одиничних показників і інтеграції їх у комплексну оцінку, при цьому особливістю експертної оцінки стало докладніше порівняння змішаного маршруту перевезення з використанням морського маршруту в поєднанні з автомобільним перевезенням чи

перевезенням з використанням залізниці як найбільш важливих і реально діючих з розглянутих; виявлено, що перевезення автотранспортом – найкращий варіант з погляду якості, але більш витратний, тому при виборі варіанта доставки вантажу потрібно орієнтуватися лише на споживача транспортно-експедиторських послуг;

– методичні рекомендації щодо застосування методики безперервного вимірювання й покращення якості послуг, відомої як *servqual*, для оцінки задоволеності клієнтури обслуговуванням у транспортно-експедиторських компаніях, практичне застосування якої дає змогу побачити, які групи клієнтів перебувають у гарній і наближеній до повної задоволеності якістю послуг зоні, а які найбільше не задоволені рівнем якості обслуговування, що допомагає сформулювати уявлення про стан системи управління якістю в транспортно-експедиторській компанії й у подальшому мати можливість регулювати якість послуг, що збільшить прихильність існуючих клієнтів компанії та привабить нових;

– науково-методичний підхід до підвищення якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування шляхом застосування методу статистичного вибіркового контролю якості продукції підприємствами транспортної галузі, зокрема в діяльності транспортно-експедиторських компаній та їх взаємодії з портом і сюрвеєром. Для цього сформульовано та запропоновано методику вирішення завдання визначення оптимального плану вибіркового контролю за технічним станом вантажів, що мають бути завантажені на судно.

Практичне значення одержаних результатів полягає в такому:

– розроблений механізм систематизації показників якості послуг транспортно-експедиторських компаній є основою для створення та використання відповідних методичних положень щодо управління якістю транспортних підприємств;

– розроблені методичні положення щодо контролю якості послуг, що надаються транспортно-експедиторськими компаніями, висновки та рекомендації дисертації можуть бути використані для вдосконалення управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування, комплексної оцінки його рівня, визначення та проведення заходів, спрямованих на підвищення якості послуг вітчизняних транспортно-експедиторських підприємств на ринку міжнародних вантажних перевезень.

Наукові результати знайшли практичне застосування в діяльності ТОВ «Інтернешнл Карго Сервіс Ейч.Ді» (довідка від 20.12.2016 № 20.1216/7) та ТОВ «Клевер Тім» (довідка від 04.04.2018 № 04.04.18), рекомендовані до впровадження в практичну діяльність Асоціацією портів України «Укрпорт» (довідка від 27.06.2018 № 90).

Частину результатів використовують під час лекцій і практичних занять з дисципліни «Управління якістю» і при виконанні випускних і дипломних робіт студентами спеціальності 073 «Менеджмент» в Одеському національному морському університеті (акт впровадження від 16.12.2016).

Особистий внесок здобувача. Усі наукові положення, методичні розробки та практичні рекомендації є результатом самостійного дослідження автора. З наукових праць, написаних у співавторстві, у дисертації використано лише ті, які є наслідком роботи автора. Особистий внесок автора конкретизовано в списку публікацій за темою дослідження.

Апробація результатів дисертації. Основні теоретичні результати та практичні розробки дисертації доповідалися та отримали позитивну оцінку на Першій міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми розвитку транспортної логістики “Интер–ТРАНСЛОГ 2009”» (м. Одеса, 2009 р.); IV Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва» (м. Харків, 2010 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Проблеми управління, економіки, екології та права щодо розвитку транспортного комплексу України» (м. Одеса, 2011 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Управлінські аспекти підвищення національної конкурентоспроможності» (м. Сімферополь, 2011 р.); X Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми підготовки професійних кадрів по логістике в условиях глобальной конкурентной среды» (м. Київ, 2012 р.); Четвертій Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми розвитку транспортної логістики “Интер–ТРАНСЛОГ 2012”» (м. Одеса, Констанца, Несебр, Салоніки, 2012 р.); П'ятій Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми розвитку транспортної логістики “Интер–ТРАНСЛОГ 2013”» (м. Одеса, Галац, Варна, Аспровальта, 2013 р.); Шостій Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми розвитку транспортної логістики “Интер–ТРАНСЛОГ 2015”» (м. Одеса, Афіни, 2015 р.).

Публікації. За результатами дисертації опубліковано 18 наукових праць (з них 10 одноосібних), з яких: 10 – статті в наукових фахових виданнях України (3 публікації в журналах, включених до міжнародних наукометричних баз даних), 8 – матеріали конференцій. Загальний обсяг публікацій – 5,81 д. а., з яких автору належать 5,02 д. а.

Обсяг і структура дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списків використаних джерел до розділів (усього 120 найменувань), додатків. Загальний обсяг дисертації становить 205 сторінок, з них основний текст – 180 сторінок. Робота містить 26 таблиць та 17 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертації; вказано зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами; визначено мету, завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження; вказано наукову новизну й практичне значення одержаних результатів; наведено дані щодо апробації та публікацій.

У *першому розділі* – «**Теоретичні основи процесу застосування категорії “якість” у діяльності транспортно-експедиторських компаній**» – розглянуто

теоретичні основи управління якістю транспортно-експедиторських компаній; визначено основні базові поняття у сфері якості. Проведений аналіз дав змогу виявити, що сучасні умови господарювання вимагають від кожного підприємства запровадження й дотримання належного (дійового) комплексного механізму управління якістю продукції та послуг.

Під експедитором у роботі розуміється сторона договору транспортної експедиції, що організує й надає транспортно-експедиторські послуги. На основі аналізу дано визначення якості транспортно-експедиторського обслуговування – це сукупність характеристик транспортно-експедиторського обслуговування, що зумовлюють його здатність задовольняти потреби споживачів шляхом належного та ефективного виконання транспортно-експедиторської послуги, а також відповідати встановленим стандартам і нормативам, умовам договору або вимогам, що зазвичай висувають до транспортно-експедиторського обслуговування. Результати аналізу свідчать: якщо зобов'язання з надання послуг не дотримуються належним чином експедитором або перевізником, то збитки можуть виникнути не лише з причин затримки, але й пошкодження, навіть повної втрати вантажу. Від цього залежать найважливіші показники якості транспортно-експедиторського обслуговування.

У зв'язку з практичною важливістю досліджено питання розмежування відповідальності між перевізником і експедитором, яке актуальне для України. Визначено, що експедитор може змінювати свої функції, як наслідок, змінюються його статус і рівень відповідальності перед клієнтом. Істотні відмінності й в оплаті послуг експедитора: комісія або фрахт. Відокремлено такі види діяльності транспортно-експедиторських компаній:

– по-перше, це діяльність як агента від імені клієнта, коли експедитор виступає як посередник між клієнтом та перевізником або як особа, яка організовує перевезення вантажу з пункту А в пункт В, відповідно до отриманих інструкцій. У таких випадках експедитор виступає від імені свого клієнта в контракті перевезення й не бере на себе відповідальності за дії та упущення перевізників. Усі претензії до перевізників, вантажників висуває сам клієнт експедитора. Проте експедитор залишається відповідальним за ретельний вибір перевізників;

– по-друге, експедитор також може виступати як перевізник. Це означає, що він перевозить товари власним транспортом або залучає організацію-перевізника, залишаючись при цьому цілком відповідальним за транспортування та доставку товарів. У такому разі експедитора юридично вважають «перевізником за договором», відповідальним за перевезення в цілому.

Класифікацію експедиторських функцій щодо перевізного процесу подано на рис. 1.

На основі опрацювання наукових джерел уточнено поняття транспортного експедирування. Відмінності в тлумаченні поняття експедиторської діяльності продемонстровано на двох моделях системи експедирування: традиційної та логістичної.



Рис. 1. Класифікація експедиторських функцій щодо перевізного процесу
(складено автором)

Логістична модель відображає підхід, згідно з яким експедитори трансформуються з посередників у принципалів, тобто стають рівноправними учасниками перевізного процесу. Перевага цієї моделі – відмова від поняття стохастичності транспортних потоків і їх вивчення як детермінованих, з певними параметрами, іншими словами, відмова від знеособленого вантажопотоку. У ній відносини експедиторів з транспортними організаціями, вантажовідправниками й вантажоодержувачами розглядають у межах логістичної системи.

На основі вивчення зарубіжного досвіду зроблено висновки, що лідерами на світовому ринку стають компанії, які здійснюють комплексне обслуговування споживачів та використовують прогресивні схеми доставки (такі як інтермодальні й мультимодальні перевезення), що мають широкую мережу філій. Крім того, практично всі ці компанії сертифіковані за міжнародними стандартами якості ISO серії 9000, ISO 14001 тощо. Поява на вітчизняному ринку цих компаній є загрозою для вітчизняних експедиторів, які не досягли поки що потрібних показників якості послуг. За результатами аналізу обґрунтовано необхідність вжиття заходів щодо приведення у відповідність вітчизняних експедиторів до світових стандартів якості шляхом розробки науково-методичних положень з удосконалення управління якістю послуг транспортно-експедиторських компаній.

У другому розділі – **«Методичні засади управління якістю в діяльності транспортно-експедиторських компаній»** – виконано огляд ринку транспортно-експедиторських послуг України; виявлено переваги та характерні особливості системного підходу до управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування; розглянуто прогресивні системи забезпечення якості, їх переваги та недоліки; проаналізовано можливість їх застосування в транспортно-експедиторській організації; сформульовано особливості оцінки якості послуг експедиторів; розроблено систему показників якості транспортно-експедиторського обслуговування та їх класифікацію.

За результатами аналізу ринку ТЕО України виявлено, що його формування ще триває, 75 % вантажних перевезень здійснюється за допомогою експедиторських та логістичних компаній. За неофіційними оцінками експертів, в Україні діють близько 3–3,5 тис. компаній, які надають експедиторські послуги, при цьому ринок є відкритим. Транспортно-експедиторське обслуговування контейнерів в українських портах здійснюють близько 500 компаній. У табл. 1 подано транспортно-експедиторські компанії – лідери, які забезпечують експедирування контейнерних вантажів у портах України.

Таблиця 1

Аналіз контейнеропотоку найбільших транспортно-експедиторських компаній, що забезпечують експедирування контейнерних вантажів у портах України

Транспортно-експедиторська компанія	2015 р., одиниць	2016 р., одиниць	2017 р., одиниць	Абсолютне відхилення, одиниць		Темп зростання, %		Частка ринку, %
				2017/ 2016	2016/ 2015	2017/ 2016	2016/ 2015	
«Глобал Оушен Лінк»	18 763	20 848	25 373	4 525	2 105	121,7	111,1	6,7
Група «Юні Ламан Груп»	16 351	17 212	15865	- 1 347	861	92,2	105,2	4,2
«Ітерис»	9 939	10 247	13 030	2 756	308	126,8	103	3,5
Група «Формаг»	10 782	11 232	12 760	1 528	450	113,6	104,1	3,4
«Лукро»	7 773	7 621	12 047	4 426	-153	158,1	98	3,2
«Стар Шайн Шипінг»	8 277	8 446	9 130	684	169	108,1	102	2,4
«Арена Марин»	9 112	9 022	9 083	61	-91	100,7	99	2,4
«Кота Логістик»	8 756	8 845	8 256	-589	89	93,3	101	2,2
«ТОД Лоджик»	4 772	4 971	7 843	2 872	199	157,8	104,1	2,1
«Си Гейт Лтд»	6 278	6 407	7 148	741	129	111,6	102	1,9
«Оденич Груп»	6 043	6230	7 055	825	187	113,2	103	1,7
«Інтернешнл Карго Сервіс Ейч.Ді»	5 616	5 673	6 376	703	57	112,3	101	1,6
Всього	112 462	116781	133 966	17 185	4310	114,9	133,5	35,3
Всього всі компанії	326 157	336 245	376 433	40 188	37 498	112,0	110	100,0

Джерело: складено автором за даними підприємств.

Можна побачити, що існує велика конкуренція серед компаній, які експедирують контейнерні вантажі в портах. З табл. 1 видно, що навіть найбільшим транспортно-експедиторським компаніям непросто зберігати свої лідерські позиції, на що впливає багато факторів, одним з яких є недостатній рівень якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування вантажовідправників. На сьогодні

основним критерієм є вартість послуги. Також українські експедитори змушені конкурувати з великими іноземними логістичними компаніями, які дотримуються у своїй діяльності високих стандартів якості, що підтверджено наявністю сертифікатів стандартів якості, які не завжди можна побачити у вітчизняних компаніях. Тому на перший план повинні виходити питання щодо якості транспортно-експедиторського обслуговування клієнтів, відповідності цих послуг світовим стандартам та підвищення професійного рівня фахівців.

Запропоновано методичні підходи до процесу оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування, для чого уточнено класифікацію показників якості шляхом введення таких додаткових ознак: методу визначення, стадії надання послуги, кількості характеризованих властивостей, ставлення до властивостей послуги, оцінки рівня якості. Зважаючи на розмаїття та різноспрямованість вимог до якості транспортно-експедиторського обслуговування, для успішної реалізації процесу управління якістю вдосконалено механізм систематизації показників якості послуг транспортно-експедиторських компаній на основі аналізу й узагальнення всього комплексу вимог користувачів транспортно-експедиторського обслуговування до якості вантажних перевезень шляхом структуризації за ступенем значущості як ключових показників ефективності, для чого сформовано систему показників якості транспортно-експедиторського обслуговування за ознаками надійності, комплексності, гнучкості (рис. 2).

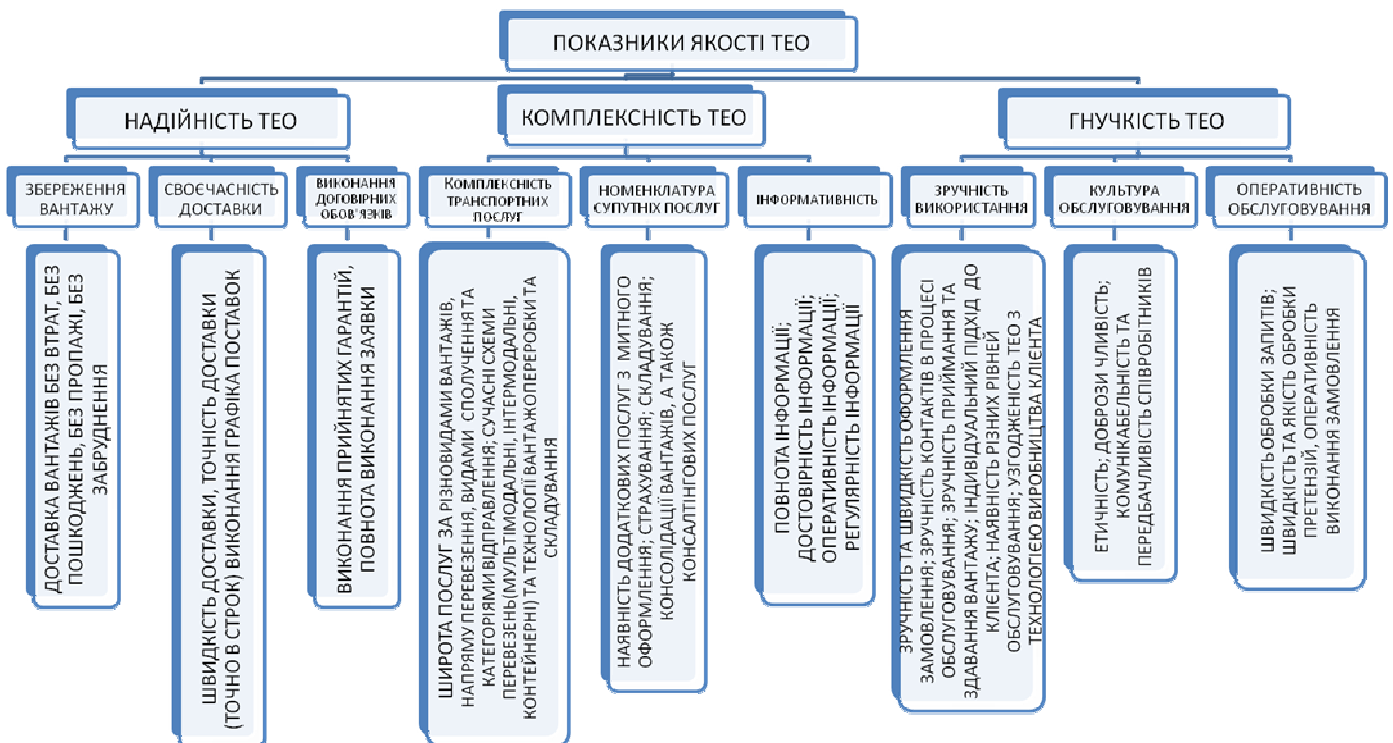


Рис. 2. Запропонована система показників якості транспортно-експедиторського обслуговування (побудовано автором)

Використовуючи подану на рис. 2 систему показників, завжди можна вибрати номенклатуру показників якості для конкретної транспортно-експедиторської організації залежно від специфіки організації, мети застосування й стадії визначення показників.

Викладені теоретико-методичні засади дають змогу запропонувати методики з комплексної оцінки рівня якості послуг транспортно-експедиторських компаній.

У *третьому розділі* – **«Науково-методичні підходи до оцінки якості послуг транспортно-експедиторських компаній»** – запропоновано визначити інтегральний (комплексний) показник якості транспортної продукції за двома варіантами доставки вантажів (з використанням залізниці та автотранспорту). Для підтримки й підвищення якості транспортно-експедиторського обслуговування на підприємстві потрібно періодично проводити перевірки його рівня. Запропоновано визначити інтегральний показник якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування за двома варіантами доставки вантажів за формулою:

$$U = \sum_{i=1}^n a_i \cdot K_i,$$

де K_i – відносний рівень i -го показника якості транспортної продукції; a_i – значущість кожного з показників якості ($\sum a_i = 1$); n – кількість показників якості, взятих для розрахунків ($n=11$).

За результатами анкетування, яке кожне півріччя доцільно проводити серед своїх клієнтів, а також за оцінкою експертів транспортно-експедиторських компаній можна визначити найважливіші показники у сфері якості транспортно-експедиторського обслуговування та їх значущість. Було опитано 10 співробітників транспортно-експедиторської компанії «International Cargo Service H.D.», які працюють у сфері міжнародних перевезень вантажів, і складено матрицю ранжування показників якості. Значущість показників та результати розрахунків зведено у табл. 2.

Цей показник є комплексним, тому він відображає якість транспортних послуг, які надають ці види транспорту, повною мірою.

Особливістю експертної оцінки стало докладніше порівняння змішаного маршруту перевезення з використанням морського маршруту в поєднанні з автомобільним перевезенням чи перевезенням залізницею як найбільш важливих і реально діючих з розглянутих. Також здійснено оцінку ступеня узгодженості думок експертів, яка засвідчила її невинуватість. Зроблено висновок, що кожні 100 незадоволених клієнтів призводять до втрати 30–35 нових клієнтів. Зростання показника «збереження» клієнтів лише на 5 % приносить до 20 % підвищення показника продуктивності й збільшує показник прибутковості на клієнта на 50 % і більше.

Оцінка показників якості доставки контейнерів за двома варіантами доставки

Показники якості транспортної продукції	Значущість показника (за оцінкою експертів) α	Рівень показників якості			
		Maersk		СМА	
		Зал.	Авто	Зал.	Авто
Збереження вантажів	0,240	0,95	1	0,95	1
Стабільність часу повернення контейнерів	0,208	0,92	0,95	0,91	0,95
Наявність єдиного оператора транспортних перевезень	0,091	0	1	0	1
Комплексність обслуговування вантажовласників	0,086	0,9	0,95	0,9	0,95
Розповсюдженість представництв експедиторів у Чорноморському басейні	0,074	1	1	1	1
Різноманітність видів страхової відповідальності експедитора	0,069	0,35	1	0,33	1
Наявність спрощеного митного оформлення	0,056	1	1	1	1
Рівень забезпечення вантажовласників контейнерами перевізника	0,052	1	1	1	1
Відхилення від розкладу судозаходів	0,048	1	1	1	1
Стеження за проходженням вантажу	0,039	1	1	1	1
Відповідність документів про перевезення міжнародним стандартам	0,037	0,5	1	0,5	1
Інтегральний показник	$\sum \alpha_i = 1$	0,81	0,98	0,78	0,99

Джерело: розраховано автором за даними підприємства.

Подано результати оцінки сприйняття якості послуг, які пропонують сучасні транспортно-експедиторські та логістичні компанії, безпосередньо клієнтами компанії методом *servqual*. З метою доповнити інформаційну систему якості елементами судження, які дозволяють керувати процесами, орієнтуючись на споживача, запропоновано оцінити сприйняття якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування безпосередньо клієнтами ТЕК методом *servqual*.

У результаті аналізу методом *servqual* можна визначити дієвість існуючої системи управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування залежно від того, в якій зоні задоволеності якістю послуг, що надаються компанією, перебувають певні групи клієнтів. Тому постає необхідність у вжитті певних заходів щодо покращення задоволеності системою якості споживачами транспортно-експедиторських послуг.

Запропоновано застосування методів статистичного вибіркового контролю для підвищення якості у сфері надання матеріальних послуг, зокрема в діяльності транспортно-експедиторських компаній і їх взаємодії з портом та сюрвеєром. Для цього сформульовано й вирішено задачу визначення оптимального плану вибіркового контролю за технічним станом вантажів, що мають бути завантажені на судно. Розв'язання цієї задачі засновано на класичному методі статистичного

вибіркового контролю якості продукції підприємствами транспортної галузі. Принципово новим тут є доведення можливості такого підходу для контролю якості послуг портів або сюрвеєра. Задача формулюється таким чином. Вважатимемо, що на портовому терміналі для вантаження на судно є R типів тарноштучних вантажів (наприклад, металовиробів) у кількостях відповідно N_1, N_2, \dots, N_R . Відомо, що ймовірність того, що довільно вибрана вантажна одиниця r -го типу має дефект (отриманий на заводі або під час перевезення від заводу в порт), дорівнює p_r . Через D_r та d_r позначено відповідно число дефектних виробів r -го виду в партії N_r виборів та число таких виборів у партії n_r вантажених одиниць вантажу r -го виду, що підлягають повному обстеженню з боку сюрвеєра. У теорії статистичного вибіркового контролю розподіл числа дефектних виробів зазвичай беруть біноміальним, тобто

$$\begin{aligned} \mathbf{P}\{D_r = k\} &= C_{N_r}^k p_r^k q_r^{N_r - k}, \quad k = 0, 1, \dots, N_r, \\ \mathbf{P}\{d_r = i\} &= C_{n_r}^i p_r^i q_r^{n_r - i}, \quad i = 0, 1, \dots, n_r. \end{aligned} \quad (1)$$

де $q_r = 1 - p_r$.

Найбільш несприятлива для перевізника ситуація буде тоді, коли вантажоодержувач у порту призначення перевірить весь вантаж на предмет наявності дефектних одиниць (за винятком виявлених сюрвейєром таких у порту вантаження в кількостях d_1, d_2, \dots, d_R). У такому разі сумарний виграш перевізника становитиме різницю між економією на штрафі за виявлені при обстеженні дефектні одиниці вантажу та витратами на вибіркоче обстеження й виплату можливих штрафів у порту вивантаження вантажоодержувачеві. Іншими словами, вказаний виграш дорівнює:

$$\Omega = \sum_{r=1}^R [\beta_r d_r - \alpha_r n_r - \beta_r (D_r - d_r)], \quad (2)$$

де α_r – вартість обстеження однієї вантажної одиниці r -го виду; β_r – штраф, який платить перевізник вантажоодержувачеві у порту вивантаження за одиницю вантажу r -го виду.

З урахуванням (1), (2) середній виграш дорівнює:

$$\mathbf{M}\Omega = \sum_{r=1}^R [n_r (2p_r \beta_r - \alpha_r) - N_r p_r \beta_r]. \quad (3)$$

Вираз (3) має сенс максимізувати тільки за умов:

$$\alpha_r < 2\beta_r p_r, \quad r = 1, 2, \dots, R.$$

Позначимо через v_r продуктивність сюрвейерів при обстеженні вантажних одиниць r -го типу, а через T – час, виділений для обстеження всього вантажу. Якщо сюрвейєр проводить обстеження послідовно за кожним типом вантажу, то загальний час його роботи буде:

$$\sum_{r=1}^R \frac{n_r}{v_r}.$$

Оптимізаційна задача формулюється таким чином: *знайти такі величини n_1, n_2, \dots, n_R (план вибіркового контролю), що задовольняють умови:*

$$\sum_{r=1}^R \frac{n_r}{v_r} \leq T;$$

$$1 \geq n_r \leq N_r, \quad r = 1, 2, \dots, R,$$

щоб величина (3) набула максимального значення.

Розглянуті методи вибіркового контролю за станом вантажу в порту можуть виявитися корисними в практичній діяльності експедиторських компаній. Використання цих методів дасть змогу звести до мінімуму ризику, пов'язані з відповідальністю перевізника за збереження вантажу й таким чином підвищити якість управління процесом перевезень вантажів.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення наукового завдання, що полягає в розробці теоретично-методичних засад удосконалення управління якістю транспортно-експедиторських підприємств. Одержані результати дослідження дають змогу сформулювати такі висновки:

1. Досліджено теоретичні основи управління якістю у сфері транспортно-експедиторського обслуговування. Доведено, що одним з ключових елементів сутності транспортно-експедиторського обслуговування є категорія «якість». Визначено, що метою транспортно-експедиторського обслуговування є комплексна оптимізація транспортно-експедиторських операцій при взаємодії всіх учасників перевізного процесу. Зважаючи на те, що ринок транспортно-експедиторського обслуговування представлений значним різноманіттям експедиторів, удосконалено концепцію понять «експедитор» і «транспортно-експедиторське обслуговування» на основі узагальнення функцій, статусу та рівня відповідальності експедитора перед клієнтом, для чого визначено класифікацію експедиторської діяльності щодо перевізного процесу, класифікацію експедиторських компаній за своїми розмірами й організаційними структурами, які впливають на діапазон послуг і надійність обслуговування клієнтури, здатність реалізовувати послуги та встановлювати

міжнародні контакти. З'ясовано основні елементи й функції транспортно-експедиторського обслуговування, підходи до визначення сутності складових системи транспортно-експедиторського обслуговування.

2. Удосконалено механізм систематизації показників якості послуг транспортно-експедиторських компаній на основі аналізу й узагальнення всього комплексу вимог користувачів транспортно-експедиторського обслуговування до якості вантажних перевезень шляхом структуризації за ступенем значущості як ключових показників ефективності. Визначено чотири головні принципи системи транспортного обслуговування: доступність, оперативність, комплексність, надійність. На основі запропонованої класифікації сформульовано номенклатуру показників якості транспортно-експедиторського обслуговування, згідно з якою можна обирати номенклатуру показників якості для конкретної транспортно-експедиторської компанії залежно від специфіки організації, цілей застосування й стадії визначення показників, що забезпечить можливість повної та достовірної оцінки рівня якості послуг транспортно-експедиторських компаній.

3. Виконано аналітичний аналіз існуючих методів управління якістю транспортно-експедиторського обслуговування та на його основі набула розвитку класифікація існуючих методів оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування, в якій, на відміну від існуючих, проведено градацію відповідно до притаманних їм переваг і недоліків, що дають змогу менеджменту транспортно-експедиторських компаній обрати необхідний інструмент залежно від цілей оцінювання якості їх послуг.

4. Набули розвитку науково-методичні підходи до процесу оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування. Практична реалізація включає методичні рекомендації щодо застосування методики безперервного вимірювання й покращення якості послуг, відому як *servqual*, для оцінки задоволеністю клієнтури обслуговуванням у транспортно-експедиторських компаніях. Практичне застосування цієї методики допомагає побачити, які групи клієнтів перебувають у гарній і наближеній до повної задоволеності якістю послуг зоні, а які найбільше не задоволені рівнем якості обслуговування, що дає змогу отримати уявлення про стан системи управління якістю в транспортно-експедиторській компанії та в подальшому регулювати якість послуг, що збільшить прихильність існуючих клієнтів компанії й привабить нових.

5. Розроблено теоретико-методичні підходи до комплексної оцінки рівня якості обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях за факторами, притаманними різним варіантам доставки вантажу на основі змішаного методу оцінки рівня якості, який заснований на обчисленні одиничних показників і інтеграції їх у комплексну оцінку. Особливістю експертної оцінки стало докладніше порівняння змішаного маршруту перевезення з використанням морського маршруту в поєднанні з автомобільним чи залізничним як найбільш важливих і реально діючих з розглянутих; виявлено, що перевезення автотранспортом – найкращий варіант з погляду якості, але більш витратний, тому при виборі варіанта доставки вантажу потрібно орієнтуватися лише на споживача транспортно-експедиторських послуг.

6. Досліджено застосування методів статистичного вибіркового контролю для підвищення якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування у сфері надання матеріальних послуг, зокрема в діяльності транспортно-експедиторських компаній і їх взаємодії з портом та сюрвеєром. Для цього сформульовано й вирішено задачу визначення оптимального плану вибіркового контролю за технічним станом вантажів, що мають бути завантажені на судно. Розв'язання цієї задачі засновано на класичному методі статистичного вибіркового контролю якості продукції підприємствами транспортної галузі. Найбільш несприятлива для перевізника ситуація буде тоді, коли вантажоодержувач у порту призначення перевірить весь вантаж на предмет наявності дефектних одиниць (за винятком виявлених сюрвейєром таких у порту вантаження). У такому разі сумарний виграш перевізника становитиме різницю між економією на штрафі за виявлені при обстеженні дефектні одиниці вантажу й витратами на вибіркоче обстеження та виплату можливих штрафів у порту вивантаження вантажоодержувачеві. Принципово новим тут є доведення можливості такого підходу для контролю якості послуг портів або сюрвеєра.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті в наукових фахових виданнях України

1. Стадник В. Г. К проблеме повышения эффективности управления качеством транспортно-экспедиторской компании. *Ефективна економіка*. 2010. № 11. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>. (0,3 д. а.)
2. Стадник В. Г., Москвиченко И. М. Управление качеством транспортно-экспедиторского предприятия. *Економічні інновації*. Одеса : Ін-т проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України, 2011. Вип. 46. Економіка, організація й управління основною експлуатаційною діяльністю транспортного комплексу. С. 289–294. *Особистий внесок здобувача: розробка номенклатури показників якості ТЕО*. (0,37/0,3 д. а.)
3. Стадник В. Г. Тенденції розвитку міжнародного транспортно-експедиційного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. Хмельницький : ХМУ, 2011. Вип. 6. Т. 2. Загальні економічні тенденції інноваційного розвитку економіки в умовах інтеграції в міжнародний економічний простір. С. 297–300. (0,37 д. а.)
4. Стадник В. Г. Якість як фактор підвищення конкурентоздатності транспортно-експедиторських підприємств. *Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету. Економічні науки* : зб. наук. пр. Чернівці : БДФЕУ, 2015. Вип. 28. Ч. 3. С. 99–101. (0,42 д. а.)
5. Стадник В. Г. Використання методу SEVQUAL для оцінки системи якості транспортно-експедиторського підприємства. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. Херсон : ХДУ, 2015. Вип. 12. Ч. 3. С. 79–83. (0,6 д. а.)
6. Стадник В. Г., Шевченко Я. І. Проблеми комплексного управління якості продукції транспортних підприємств. *Науковий вісник Ужгородського національного*

університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Ужгород, 2015. Вип. 5. С. 143–146. *Особистий внесок здобувача: постановка проблеми, аналіз процесу формування якості транспортної продукції.* (0,52/0,5 д. а.)

7. Стаднік В. Г., Пятих А. Г. Проблеми формування та управління якістю обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії.* Запоріжжя, 2017. Вип. 1(07). Ч. 2. С. 30–35. *Особистий внесок здобувача: постановка проблеми, аналіз особливостей управління якістю послуг у транспортно-експедиторських компаніях.* (0,53/0,5 д. а.)

*Статті в наукових періодичних виданнях України,
включених до міжнародних наукометричних баз даних*

8. Стаднік В. Г., Москвіченко І. М. Статистичні методи вибіркового контролю стану вантажу в порту. *Технологічний аудит та резерви видавництва.* Харків, 2013. Вип. 5/3(13). Економіка підприємства. С. 30–34. *Особистий внесок здобувача: розв'язання задачі визначення оптимального плану вибіркового контролю за технічним станом вантажів, що мають бути завантажені на судно.* (0,4/0,3 д. а.)

9. Стаднік В. Г., Москвіченко І. М. Методи розрахунку оцінки якості діяльності підприємств транспортних послуг на прикладі транспортно-експедиторської компанії. *Молодий вчений.* Херсон, 2015. Вип. 6(21). Ч. 2. Економічні науки. С. 35–34. *Особистий внесок здобувача: розрахунок комплексного показника якості послуг транспортно-експедиторських компаній за двома варіантами доставки вантажу.* (0,62/0,5 д. а.)

10. Стаднік В. Г., Крисюк Л. М., Москвіченко І. М. Вплив асиметрії інформації на ринок підприємств транспортних послуг. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент.* Одеса, 2017. Вип. 23. С. 55–159. *Особистий внесок здобувача: постановка проблеми, аналіз особливостей ринку підприємств транспортних послуг.* (0,65/0,3 д. а.)

Матеріали конференцій

11. Стаднік В. Г. К вопросу о внедрении логистического подхода в управлении транспортно-экспедиторской компании. *Проблемы развития транспортной логистики «Интер–ТРАНСЛОГ 2009»*: Первая Междунар. науч.-практ. конф. (Одесса, 28 сентября – 3 октября, 2009). Одесса, 2009. С. 154–156. (0,09 д. а.)

12. Стаднік В. Г. Щодо створення умов стимулювання поліпшення якості продукції на вітчизняних підприємствах. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*: зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. (Харків, 26 листопада, 2010). Харків, 2010. С. 19–20. (0,11 д. а.)

13. Стаднік В. Г., Москвіченко І. М. Управление качеством транспортно-экспедиторского предприятия. *Проблеми управління, економіки, екології та права щодо розвитку транспортного комплексу України*: тези доповідей Всеукр. наук.-

практ. конф. (м. Одеса, 16–17 червня 2011 р.) / Ін-т проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України. Одеса : ІПРЕЕД України, 2011. С. 141–142. *Особистий внесок здобувача: запропоновано номенклатуру показників якості послуг. (0,15/0,1 д. а.)*

14. Стаднік В. Г. Щодо проблеми реалізації системного підходу в управлінні транспортно-експедиційного обслуговування. *Управлінські аспекти підвищення національної конкурентоспроможності* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (20–22 жовтня 2011 р.). Сімферополь : Кримський ін-т бізнесу УЕУ, 2011. С. 240–244. (0,2 д. а.)

15. Стаднік В. Г., Бурлаченко Ю. И. Концепция логистического аутсорсинга. *Проблемы подготовки профессиональных кадров по логистике в условиях глобальной конкурентной среды* : сб. докладов X Междунар. наук.-практ. конф. Киев, 2012. С. 345–349. *Особистий внесок здобувача: постановка проблеми, аналіз особливостей логістичного аутсорсингу. (0,12/0,1 д. а.)*

16. Стаднік В. Г., Москвиченко И. М. Об одном методе оптимизации плана последовательного анализа при контроле качества перегружаемого в порту груза. *Проблемы развития транспортной логистики «Интер–ТРАНСЛОГ 2012»* : Четвертая Междунар. науч.-практ. конф. (22–30 сентября, 2012 г.). Одесса ; Констанца ; Несебр ; Салоники, 2012. С. 200–203. *Особистий внесок здобувача: постановка задачі визначення оптимального плану вибіркового контролю за технічним станом вантажів, що мають бути завантажені на судно. (0,20/0,15 д. а.)*

17. Стаднік В. Г. Застосування існуючих систем якості в діяльності транспортно-експедиторського підприємства. *Проблемы развития транспортной логистики «Интер–ТРАНСЛОГ 2013»* : Пятая Междунар. науч.-практ. конф. (21–29 сентября, 2013 г.). Одесса ; Галац ; Варна ; Аспровальта, 2013. С. 162–165. (0,08 д. а.)

18. Стаднік В. Г., Москвиченко И. М. Щодо оцінки ефективності управління розвитком інноваційного потенціалу підприємств, що об'єднані у кластер. *Проблемы развития транспортной логистики «Интер–ТРАНСЛОГ 2015»* : Шестая Междунар. науч.-практ. конф. (17–28 января 2015 г.). Одесса ; Афины, 2015. С. 85–88. *Особистий внесок здобувача: окреслення основних напрямів розвитку інноваційного потенціалу транспортних підприємств. (0,2/0,1 д. а.)*

АНОТАЦІЯ

Стаднік В. Г. Теоретико-методичні основи оцінки якості послуг транспортно-експедиторських компаній. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Класичний приватний університет, Запоріжжя, 2018.

Дисертація присвячена дослідженню умов, розробці методичних основ і практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності транспортно-

експедиторських компаній на засадах удосконалення його системи управління якістю. Удосконалено концепцію понять «експедитор» та «транспортно-експедиторське обслуговування» на основі узагальнення функцій, статусу й рівня відповідальності експедитора перед клієнтом, для чого визначено класифікацію експедиторської діяльності щодо перевізного процесу. Удосконалено методичні підходи до процесу оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування. Розвинуто класифікацію існуючих методів оцінки якості транспортно-експедиторського обслуговування. Набули розвитку науково-методичні підходи до процесу оцінки якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування. Застосовано методику безперервного вимірювання й покращення якості послуг, відому як *servqual*, для оцінки задоволеності клієнтури обслуговуванням у транспортно-експедиторських компаніях. Розроблено теоретико-методичні підходи до комплексної оцінки рівня якості обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях за факторами, притаманними різним варіантам доставки вантажу. Досліджено застосування методів статистичного вибіркового контролю для підвищення якості послуг транспортно-експедиторського обслуговування у сфері надання матеріальних послуг, зокрема в діяльності транспортно-експедиторських компаній та їх взаємодії з портом і сюрвеєром.

Ключові слова: транспортно-експедиторське підприємство, управління якістю, системний підхід, класифікація, показники якості транспортно-експедиторського обслуговування, транспортна продукція, метод *servqual*, метод вибіркового контролю.

АННОТАЦІЯ

Стадник В. Г. Теоретико-методические основы оценки качества услуг транспортно-экспедиторских компаний. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Классический приватный университет, Запорожье, 2018.

Диссертация посвящена исследованию условий, разработке методических основ и практических рекомендаций по повышению эффективности деятельности транспортно-экспедиторских компаний на основе совершенствования его системы управления качеством. Усовершенствована концепция понятий «экспедитор» и «транспортно-экспедиторское обслуживание» на основе обобщения функций, статуса и уровня ответственности экспедитора перед клиентом, для чего определена классификация экспедиторской деятельности по перевозочному процессу. Усовершенствованы методические подходы к процессу оценки качества услуг транспортно-экспедиторского обслуживания. Для этого уточнена классификация показателей качества; выполнен аналитический анализ существующих методов управления качеством транспортно-экспедиционного обслуживания. Получили развитие научно-методические подходы к процессу

оценки качества услуг транспортно-экспедиторского обслуживания. Практическая реализация включает методические рекомендации по применению методики непрерывного измерения и улучшения качества услуг, известной как *servqual*, для оценки удовлетворенности клиентуры обслуживанием в транспортно-экспедиторских компаниях. Разработаны теоретико-методические подходы к комплексной оценке уровня качества обслуживания в транспортно-экспедиторских компаниях по факторам, присущим различным вариантам доставки груза с помощью смешанного метода оценки уровня качества, основанного на вычислении единичных показателей и интеграции их в комплексную оценку. Особенностью экспертной оценки стало подробное сравнение смешанного маршрута перевозки с использованием морского маршрута в сочетании с автомобильной или железнодорожной перевозкой как наиболее важных и реально действующих из рассмотренных. Исследовано применение методов статистического выборочного контроля для повышения качества услуг транспортно-экспедиционного обслуживания в сфере предоставления материальных услуг, в частности в деятельности транспортно-экспедиторских компаний и их взаимодействия с портом и сюрвеером. Для этого сформулированы и решены задачи определения оптимального плана выборочного контроля над техническим состоянием грузов, которые должны быть загружены на судно.

Теоретические положения, научно-методические подходы и практические рекомендации, сформулированные по результатам выполненного исследования, использованы в научной, учебной и практической деятельности.

Ключевые слова: транспортно-экспедиторское предприятие, управление качеством, системный подход, классификация, показатели качества транспортно-экспедиторского обслуживания, транспортная продукция, метод *servqual*, метод выборочного контроля.

SUMMARY

Stadnik V. G. Theoretical and methodical basis of freight forwarding companies quality services estimation. – Manuscript.

Thesis for a Candidate Degree in Economics, specialty 08.00.04 – Economics and Management of Enterprises (by Types of Economic Activity). – Classic Private University, Zaporizhzhia, 2018.

This thesis is devoted to study of the conditions, the development of methodological foundations and practical recommendations on increase of efficiency of activity of transport-forwarding companies on the basis of improvement of its quality management system.

With this aim the analysis of foreign practice of regulation of freight forwarding activities and the global experience of quality management was done.

Systematic approach was selected and recommended as the most effective to quality management feasibility study, which covers all company activities and provides closed-loop quality management at all stages of the life cycle.

The theoretical foundations of transport-forwarding company quality management have been reviewed, the main basic concepts in the field of quality was identified. Attention was paid to the evolution of the theory and practice of quality management (foreign and domestic experience).

In connection with the practical importance, the questions of the division of responsibility between the carrier and the forwarder were studied. In this regard, the classification of forwarding functions was presented.

Proposed to define a cumulative (integrated) quality index of transport output, two options of delivery of goods (rail and vehicles).

Complex index, which reflects the quality of transport services provided by these modes of transport was calculated.

To complement the information quality system elements of judgment that enable you to manage processes, focusing on the consumer, to assess the perception of the transport-forwarding service quality directly by transport-forwarding company customer by servqual method was asked.

Formulated and solved the problem of determining the optimal sampling plan the technical condition of the cargo must be loaded on the ship. The solution to this problem is based on the classical method of statistical sampling of product quality enterprise.

Key words: freight forwarding company, quality management, systems approach, classification, transport-forwarding service quality indicators, transport products, servqual method, sampling procedure.

СТАДНІК ВІКТОРІЯ ГРИГОРІВНА

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ
ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ**

08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття
наукового ступеня кандидата економічних наук

Підписано до друку 08.10.2018.

Формат 60×84/16. Папір офсетний. Друк ризографний. Гарнітура Times.

Умовн.-друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9. Тираж 150 пр. Зам. № -27АБ.

Видавець та виготовлювач
Класичний приватний університет
69002, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 70Б

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
серія ДК, № 3321 від 25.11.2008 р.