

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

Кафедра управління вантажною і комерційною роботою

**ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКА
ДІЯЛЬНІСТЬ**

Конспект лекцій

Частина 4

Харків – 2018

Транспортно-експедиторська діяльність: Конспект лекцій / В. М. Запара, Д. І. Мкртичян, А. Л. Кравець, О. О. Шапатіна. – Харків: УкрДУЗТ, 2018. – Ч. 4. – 72 с.

У конспекті лекцій розглядається питання забезпечення безпеки перевезень і транспортного страхування, рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування перевезень, організації складського господарства, експедиторські операції у портах, митні послуги.

Дана розробка може використовуватись студентами денної та заочної форм навчання за спеціальністю «Транспортні технології (на залізничному транспорті)».

Рис. 2, бібліогр.: 16 назв.

Конспект лекцій розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри управління вантажною і комерційною роботою 11 вересня 2017 р., протокол № 2.

Рецензент

проф. О. М. Огар

ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ

Конспект лекцій

Частина 4

Відповідальний за випуск Шапатіна О. О.

Редактор Третьякова К. А.

Підписано до друку 10.11.17 р.

Формат паперу 60x84 1/16. Папір писальний.

Умовн.-друк.арк. 3,25. Тираж 50. Замовлення №

Видавець та виготовлювач Український державний університет
залізничного транспорту,
61050, Харків-50, майдан Фейербаха, 7.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6100 від 21.03.2018 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Аналіз технологічних процесів і попередження негативних явищ.....	5
1.1 Захист персоналу від шкідливих чинників виробництва.....	5
1.2 Аналіз технологічних процесів.....	7
1.3 Методи попередження аварійної ситуації.....	9
2 Рівень обслуговування. Якість транспортно-експедиторського обслуговування перевезень.....	12
2.1 Особливості й основні показники рівня обслуговування експедиторськими організаціями.....	12
2.2 Якість обслуговування.....	15
2.3 Параметри якості обслуговування клієнтів.....	16
2.4 Методи покращення роботи.....	21
2.5 Запобігання виникненню негативних явищ.....	24
3 Організація складського господарства, експедиторські операції у портах і митні послуги.....	26
3.1 Особливості проведення складських операцій при організації доставки вантажів ТЕ підприємством.....	26
3.2 Параметри складу.....	28
3.3 <u>Підсистеми складського господарства та їх технічне оснащення</u>	32
3.4 Технологічні процеси на складі.....	34
3.5 Стивідорні і тальманські операції.....	38
3.6 Митна документація.....	41
4 Приймання і здача вантажу.....	45
4.1 Правила приймання вантажів до перевезення.....	45
4.2 Правила видачі вантажів.....	47
4.3 Супроводження та охорона вантажу.....	50
4.4 Інформаційне забезпечення перевезень.....	54
4.5 Безпека перевезень і транспортне страхування.....	59
5 Ділове спілкування.....	63
5.1 Прийоми ділового спілкування.....	63
5.2 Прийоми ведення переговорів.....	65
5.3 Оформлення ділових протоколів.....	68
Список літератури.....	71

ВСТУП

У сучасних умовах при виникненні необхідності доставки вантажу віддають перевагу тій транспортно-експедиторській організації, яка здатна не тільки доставити вантаж у відповідні строки, у необхідній кількості, зручній тарі, прийнятному розмірі партії, а й має високий рівень обслуговування клієнтів.

Тому в умовах конкурентної боротьби необхідно піклуватись про високий статус підприємства, постійно орієнтуючись і досліджуючи зовнішні чинники, аналізуючи нові тенденції у сфері надання транспортно-експедиторських послуг, оцінювати рівень якості і ступеня задоволення клієнтів послугами, що надаються, і прагнути до забезпечення клієнта відмінним сервісом.

Одними із основних функцій транспортно-експедиторських організацій є здійснення раціональної організації вантажно-розвантажувальних і внутрішньоскладських робіт з мінімальними витратами праці та коштів, виконання стивідорних і тальманських операцій, а також в умовах виходу на зарубіжні ринки – оформлення митної документації.

У даному конспекті лекцій з дисципліни «Транспортно-експедиторська діяльність», яка вивчається студентами спеціальності «Транспортні технології (на залізничному транспорті)», розглядаються питання забезпечення безпеки перевезень і транспортного страхування, рівня якості транспортно-експедиторського обслуговування перевезень, організації складського господарства, експедиторські операції у портах, митні послуги.

Дана розробка може використовуватись студентами денної та заочної форм навчання за спеціальністю «Транспортні технології (на залізничному транспорті)».

1 АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ І ПОПЕРЕДЖЕННЯ НЕГАТИВНИХ ЯВИЩ

1.1 Захист персоналу від шкідливих чинників виробництва

На людину в процесі її трудової діяльності можуть впливати небезпечні і шкідливі виробничі чинники, які поділяються на чотири групи: фізичні, хімічні, біологічні і психофізіологічні.

Небезпечні фізичні чинники такі: рухомі машини і механізми; різні підйомно-транспортні пристрої і вантажі, що переміщуються; незахищені рухомі елементи виробничого обладнання (приводні і передавальні механізми, ріжучі інструменти, пристосування, що обертаються і переміщуються, та ін.); електричний струм, підвищена температура поверхонь обладнання та оброблюваних матеріалів і т. д.

Шкідливими для здоров'я фізичними чинниками є:

- підвищена або знижена температура повітря робочої зони;
- висока вологість і швидкість руху повітря;
- підвищені рівні шуму, вібрації, ультразвуку і різних випромінювань – теплових, іонізуючих, електромагнітних, інфрачервоних;
- запиленість і загазованість повітря робочої зони;
- недостатня освітленість робочих місць, проходів і проїздів;
- підвищена яскравість світла і пульсація світлового потоку.

До групи *хімічних небезпечних і шкідливих виробничих чинників* входять численні пари і гази: пари бензолу і толуолу, оксиди азоту, аерозолі свинцю тощо, токсичний пил, а також агресивні рідини (кислоти, луги), які можуть спричинити хімічні опіки шкірного покриву при зіткненні з ними.

До *біологічних небезпечних і шкідливих виробничих чинників* належать мікроорганізми (бактерії, віруси та ін.) і макроорганізми (рослини і тварини), дія яких на тих, хто працює, викликає травми або захворювання.

До *психофізіологічних небезпечних і шкідливих виробничих чинників* належать фізичні перевантаження (статичні і динамічні)

і нервово-психічні (розумове перенапруження, перенапруження аналізаторів слуху, зору та ін.).

Між шкідливими і небезпечними виробничими чинниками спостерігається певний взаємозв'язок. У багатьох випадках наявність шкідливих чинників сприяє прояву травмонебезпечних чинників. *Наприклад*, надмірна вологість у виробничому приміщенні і наявність струмопровідного пилу (шкідливі чинники) підвищують небезпеку ураження людини електричним струмом (небезпечний чинник).

Ступені дії на працівників шкідливих виробничих чинників нормовані гранично-допустимими рівнями, значення яких вказані у відповідних стандартах системи стандартів безпеки праці і санітарно-гігієнічних правилах.

Граничне допустиме значення шкідливого виробничого чинника – це граничне значення величини шкідливого виробничого чинника, дія якого при щоденній регламентованій тривалості протягом всього трудового стажу не призводить до зниження працездатності і захворювання як у період трудової діяльності, так і до захворювання у подальший період життя, а також не має несприятливого впливу на здоров'я потомства.

Шумом називається будь-який небажаний для людини звук, що заважає сприйняттю корисних сигналів. З фізичного боку шум характеризується звуковим тиском, інтенсивністю, частотою та іншими параметрами.

Під впливом шуму високої інтенсивності органи слуху стомлюються, у результаті чого може розвинутися глухота. Шум високої і середньої інтенсивності в першу чергу уражає центральну нервову систему, а потім орган слуху. Інтенсивний шум викликає зміни в серцево-судинній системі, іноді змінюється артеріальний тиск.

За фізичною природою вібрація так само, як і шум, являє собою рух матеріальних тіл. Вібрація відповідно до стандарту за джерелами виникнення буває:

- а) транспортною, яка виникає у результаті руху автомобілів по дорогах;
- б) механічною, яка виникає при роботі двигуна, трансмісії, ходової частини автомобіля, а також у місцях нещільних з'єднань.

Джерела вібрації в автомобілі такі самі, що і шуму. Вібрація погіршує зорове сприйняття, знижує якість уваги, викликає стомлення, головний біль. Для боротьби з вібрацією використовуються як загальні, так і індивідуальні засоби захисту. Зниження вібрації досягається застосуванням м'якого сидіння з поролону чи інших вібропоглинаючих матеріалів напівтвердого сидіння з амортизаторами. При тривалій експлуатації автомобіля варто усувати коливання деталей кузова й основних вузлів автомобіля, вчасно балансувати деталі і підтягуючи болтові з'єднання.

1.2 Аналіз технологічних процесів

Структура технологічного процесу визначається наявною матеріальною базою транспортно-експедиторського (ТЕ) підприємства – засобами зв'язку і власним рухомим складом. Відповідно можна виділити два типи підприємств – базове ТЕ підприємство, що має тільки спеціальні засоби зв'язку, і ТЕ підприємство з власним рухомим складом.

Заявки, що поступають у ТЕ підприємство, за видом замовника поділяються на два типи: заявки від перевізників і заявки від вантажовласників. Перевізник, звертаючись до експедитора, дає заявку про необхідність забезпечення зворотного завантаження транспортного засобу, а вантажовласник – про необхідність доставки партії вантажу. При цьому заявка, що поступає від перевізника, характеризується такими параметрами: тип кузова транспортного засобу (тип підлогового покриття), можливі способи навантажування, обсяг кузова і вантажопідйомність, напрямок руху (не обов'язково конкретний населений пункт, можливо – регіон). Заявка вантажовласника містить такі обов'язкові елементи: вид вантажу, вантажопідйомність і габарити, вид упаковки і маршрут.

Окрім перерахованих параметрів заявок перевізника і вантажовласника також необхідно виділити форму оплати.

Якщо розглядається потік заявок на транспортно-експедиторське обслуговування (ТЕО), то кожна заявка характеризується інтервалом надходження (величиною інтервалу між часом надходження попередньої заявки і поточною).

Процес ТЕО розглядається як упорядкований за часом початок виконання великої кількості операцій:

$$\begin{aligned} T_x &= \{x_1, x_2, \dots, x_n\}, \\ x_i < x_j \text{ при } i < j &\leftrightarrow t_{ni} \leq t_{nj}, \end{aligned} \quad (1)$$

де x_i – елементарні операції;

$x_i < x_j$ – відношення порядку, яке вказує на те, що перший елемент передує другому;

t_{ni}, t_{nj} – час початку i -ї та j -ї операцій відповідно;

n – кількість операцій (відповідно до даного елементарного складу процесу ТЕО, $n = 10$).

Ефективність технологічних схем можна оцінити за значенням імовірності виконання заявки на ТЕО. Якщо припустити, що позитивний і негативний результати виконання елементів технологічного процесу x_2 - x_4 і x_6 - x_8 рівноімовірні, то ймовірність p_i того, що процес обслуговування буде реалізований за i -м, можна визначити як

$$p_i = 0,5^{k_i}, \quad (2)$$

де k_i – загальна кількість елементів, що визначають структуру варіанта обслуговування (елементів x_2 - x_4 і x_6 - x_8).

При обслуговуванні заявки вантажовласника базовим ТЕ підприємством імовірність відмови складає 0,78, а експедитором із власним рухомим складом – 0,64. Отримані значення говорять про досить низьку відносну ефективність виконання ТЕО експедиторами без власного рухомого складу.

Наведений елементарний склад технологічного процесу ТЕО відображає специфіку роботи сучасних ТЕ підприємств. Доцільність збільшення кількості операцій і відповідно зміна технології обслуговування перевізників і вантажовласників повинні бути науково обґрунтованими, що вимагає розроблення відповідної методики.

Наведені значення ймовірності відмови дозволяють здійснювати тільки відносну оцінку технологічного процесу ТЕО,

оскільки отримані в припущенні про однакову ймовірність позитивного і негативного результатів виконання операцій.

1.3 Методи попередження аварійної ситуації

Методи і засоби захисту працівників від дії небезпечних і шкідливих виробничих чинників, запобігання небезпечній або аварійній ситуаціям повинні відповідати вимогам діючої системи стандартів безпеки праці, норм технологічного проектування, правил, інструкцій та інших документів з безпеки виробничих процесів.

Безпека виробничих процесів досягається попередженням небезпечної аварійної ситуації, протягом усього часу їх функціонування повинно бути забезпечено:

- застосування технологічних процесів (видів робіт), а також прийомів, режимів роботи в порядку обслуговування виробничого устаткування;
- використання виробничих приміщень, що задовольняють відповідні вимоги і комфортність працівників;
- обладнання виробничих майданчиків (для процесів, виконуваних поза виробничими приміщеннями);
- облаштування території виробничих підприємств;
- використання вихідних матеріалів, заготовок, напівфабрикатів, комплектуючих виробів (вузлів, елементів) і т. п., що не спричиняють небезпечної і шкідливої дії на працівників. При неможливості виконання цієї вимоги повинні бути вжиті заходи, що забезпечують безпеку виробничого процесу і захист обслуговуючого персоналу;
- застосування виробничого обладнання, що не є джерелом травматизму та професійних захворювань;
- застосування надійно діючих контрольно-вимірювальних приладів, пристроїв протиаварійного захисту, засобів отримання, переробки і передачі інформації, що регулярно перевіряються;
- застосування електронно-обчислювальної техніки та мікропроцесорів для управління виробничими процесами та системами протиаварійного захисту;
- раціональне розміщення виробничого обладнання та організацію робочих місць;

- розподіл функцій між людиною і машиною (обладнанням) з метою обмеження фізичних і нервово-психічних (особливо при контролі) перевантажень;
- застосування безпечних способів зберігання і транспортування вихідних матеріалів, заготовок, напівфабрикатів, готової продукції та відходів виробництва;
- професійний відбір, навчання працівників, перевірку їх знань і навичок безпеки;
- застосування засобів захисту працівників, що відповідають характеру прояву можливих небезпечних і шкідливих виробничих чинників;
- здійснення технічних та організаційних заходів щодо запобігання пожежі і (або) вибуху та протипожежного захисту;
- позначення небезпечних зон виробництва робіт;
- включення вимог безпеки до нормативно-технічної, проектно-конструкторської і технологічної документації, дотримання цих вимог, а також вимог відповідних правил безпеки та інших документів з охорони праці;
- використання методів і засобів контролю вимірюваних параметрів небезпечних і шкідливих виробничих чинників;
- дотримання встановленого порядку й організованості на кожному робочому місці, високої виробничої, технологічної і трудової дисципліни.

Засоби захисту працівників повинні виконувати своє призначення безперервно протягом всього виробничого процесу, а також при виникненні небезпечної ситуації.

На підприємствах службу охорони праці представляють **інженери з охорони праці**, які виконують такі обов'язки:

- контролюють дотримання у підрозділах підприємства діючого законодавства, інструкцій, правил і норм з охорони праці, надання працівникам установлених пільг і компенсацій за умовами праці, дотримання графіків вимірювання виробничого шуму, повітряного середовища, вібрації і т. п.;
- проводять вступні інструктажі і перевіряють знання у галузі охорони праці.

Одним з основних видів контролю є **адміністративно-суспільний контроль**, що проводиться за термінами у три ступені:

1) щодня перед роботою відповідальні (майстер, механік, керівник ділянки) обходять усі робочі місця, вони перевіряють організацію і чистоту робочих місць, справність інструментів і устаткування; дотримання вимог гігієни праці і культури виробництва, наявність і стан засобів пожежогасіння.

При виявленні порушень і недоліків повинні вживатися заходи для їхнього усунення, а ті порушення і недоліки, що можуть бути оперативно усунуті в ході перевірки, записують у журнал першого ступеня;

2) не рідше двох разів на місяць начальник майстерні, цеху чи автоколони гаража обходить довірені йому ділянки роботи.

У процесі обходу перевіряють організацію і результати роботи першого ступеня контролю, виконання заходів, намічених при контролі другого і третього ступенів, виконання наказів і розпоряджень з охорони праці, дотримання технологічних режимів та інструкцій, режиму праці і відпочинку, забезпечення працівників лікувальним профілактичним харчуванням та іншими профілактичними засобами;

3) раз на місяць керівник чи головний інженер перевіряють охорону праці на всіх ділянках.

Виявлені порушення і недоліки записують у журнали першого і другого ступенів, а в необхідних випадках і до протоколу третього ступеня контролю. Намічають заходи з усунення цих недоліків і порушень, призначають відповідальних осіб і встановлюють терміни виконання робіт.

Пожежна профілактика – комплекс організаційних заходів, спрямованих на забезпечення безпеки людей, запобігання пожежі. З метою запобігання пожежі необхідно дотримуватися таких вимог:

- не допускати підтікання палива та мастила;
- не залишати на двигуні промаслених тканин;
- не прогрівати двигун відкритим вогнем;
- стежити за справністю системи електроустаткування.

2 РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

1. Особливості й основні показники рівня обслуговування експедиторськими організаціями

Сучасні користувачі в разі виникнення необхідності виконання доставки вантажу віддають перевагу підприємству, яке здатне доставити вантаж у відповідні строки, необхідній кількості, зручній тарі, прийнятному розмірі партії, у відповідності із замовленим асортиментом та ін. Тобто, з іншого боку, рівень обслуговування також є засобом підвищення конкурентоспроможності самого підприємства.

Рівень обслуговування – це задоволення потреб клієнтів, що виражено в належному виконанні замовлень, відсутності похибок, ефективному наданні послуг і постійному прагненні до підвищення рівня обслуговування, а також у відповідності рівня обслуговування стандартам користувача, умовам договору або вимогам щодо якості обслуговування, що висуваються.

Підприємствам-виробникам продукції, а також підприємствам-продавцям дуже вигідно користуватися послугами транспортно-експедиторських посередників, адже таким чином вони зменшують свої постійні витрати за рахунок зменшення логістичних витрат, тобто витрат на транспортування товару.

До основних переваг експедиторів в економічній діяльності можна віднести таке:

1) кожна партія вантажу може бути перевезена з найменшими витратами за рахунок консолідації вантажів (збирання вантажів від декількох клієнтів);

2) наявність великого діапазону можливих розмірів і типів транспортних засобів – можливість обрати найбільш пристосований для конкретного вантажу транспортний засіб;

3) клієнти можуть готувати відправлення без урахування наявності зворотного вантажу;

4) виключається проблема простою, порожніх пробігів і недовантаження транспортних засобів у періоди спаду ділової активності і проблема їх нестачі в періоди її підвищення;

5) транспортно-експедиторські послуги дають змогу замовникам скоротити потребу в транспортних засобах і обслуговуючому персоналі до мінімуму;

6) раціоналізуються та оптимізуються вантажні потоки на всіх рівнях;

7) якісно підвищується ефективність роботи самих транспортних засобів, а також обслуговуючого персоналу;

8) знижуються кількісні параметри та покращується структура запасів за рахунок збільшення частоти поставок.

Слід особливо зазначити, що до транспортно-експедиторських посередників належать спеціалізовані транспортні, експедиторські, транспортно-експедиторські (логістичні) фірми, компанії фізичного розподілу, вантажні термінали і термінальні комплекси, вантажні розподільчі центри, підприємства із сортування, упакування готової продукції, вантажопереробки та інші підприємства. Таким чином, при значній кількості сторін, задіяних у доставці вантажу, саме висока якість обслуговування може забезпечити належне виконання процесу доставки вантажу. Все більше підприємств починають розуміти факт важливості дотримання оптимального рівня якості не тільки в процесі виконання власних обов'язків, але і при взаємодії з іншими підприємствами ланцюга доставки вантажу.

Сьогодні транспортно-експедиторські посередники є членами відповідних спілок та асоціацій. Так, в Україні створено та функціонують:

- «Європейська спілка транспортників України» – професійна асоціація транспортних підприємств України, яка є добровільним, недержавним, некомерційним, неприбутковим об'єднанням;

- асоціація міжнародних експедиторів України (АМЕУ). Вона була створена в 1994 р. і вже з 1995 р. є національною асоціацією FIATA. На сьогодні АМЕУ об'єднує понад 130 експедиторських підприємств України, що забезпечують організацію понад 50 % імпорتنих та експортних перевезень вантажів і понад 70 % транзиту всіма видами транспорту.

Сьогодні досить багато посередницьких структур надають транспортно-експедиторські послуги (ТЕП), тому перед

вантажовідправниками стоїть проблема вибору найбільш кваліфікованих посередників.

Ефективним методом вибору транспортно-експедиторських посередників є оголошення тендерів. Конкурсанти повинні надати у встановлені терміни документацію з відповідними пропозиціями. Отримані пропозиції оцінюються з використанням аналітичного чи експертного методів. Обирається посередник, що запропонував найбільш вигідні умови транспортно-експедиторського обслуговування. Правильність вибору транспортно-експедиторських посередників гарантована за умови використання обґрунтованих критеріїв їх вибору.

У зв'язку з цим можна виділити три групи критеріїв вибору транспортно-експедиційних посередників:

1) фінансово-економічні показники діяльності посередника:

- стійкість фінансового стану;
- прибутковість;
- тривалість роботи на ринку ТЕР;
- ліквідність;

2) вартісні показники перевезень:

- вартість ТЕР;
- можливість кредитування;
- можливість відстрочення платежів за надані послуги;
- наявність гнучкої системи цінових знижок;

3) показники надійності обслуговування:

- швидкість постачань;
- терміни доставки вантажів;
- забезпечення збереженості вантажів;
- можливість здійснення будь-яких ТЕР;
- можливість здійснення термінових перевезень;
- гнучкість умов, за якими надаються ТЕР.

Однак в умовах ринку для оцінки рівня обслуговування будь-якого підприємства та його конкурентоспроможності використовують також поняття якості обслуговування.

2. Якість обслуговування

Якість – сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення [11].

Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик (характерних особливостей) задовольняє вимоги (сформульовані потреби чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові) [13].

Ґрунтуючись на останньому визначенні, розглянемо походження вимог і характеристик.

Встановлені потреби, як правило, обумовлюється у договорі. Виявлення передбачуваних (прихованих) потреб клієнта проводиться за допомогою маркетингових досліджень. Договором можуть бути обумовлені способи інформування одержувача про прибуття вантажу, доставки вантажу на склад одержувача і т. п. У той же час додаткова інформація про характер і кількість вантажу, становище на товарному ринку регіону служать підставою для надання додаткових послуг.

Наприклад, прибуття великих обсягів сировини для виробничих цілей означає перспективну потребу виробника в транспортуванні готової продукції. Дострокове укладення договору на її перевезення виключить можливу втрату клієнта, дозволить спростити планування роботи транспортного підприємства.

Тепер, коли визначено поняття якості, можна говорити про **якість обслуговування**. Вище вже зазначалося, що обслуговування споживачів є сукупністю дій виконавця з задоволення потреб споживача. Відповідно якість обслуговування є ступенем задоволення цих потреб. Дане визначення передбачає можливість кількісної оцінки якості.

Проблемами подібних вимірювань займається **кваліметрія** (від лат. *qualitas* – якість) – галузь науки, що вивчає і реалізує методи кількісної оцінки якості продукції.

При оцінці якості обслуговування значення цього показника залежить від ступеня задоволення кожної потреби. На результат впливає діяльність всіх функціональних підрозділів підприємства-виконавця.

Через зазначені обставини склалося поняття загального управління якістю (TQM). У стандарті ISO 9000:2005 «Системи менеджменту якості. Основні положення та словник» дається визначення **менеджменту якості (МЯ)** – скоординована діяльність з управління організацією стосовно якості. Така технологія управління передбачає реалізацію основних процедур:

1) *планування якості* – частина МЯ, спрямована на встановлення цілей у сфері якості, визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу продукції і відповідні ресурси для досягнення цілей у сфері якості;

2) *забезпечення якості* – частина МЯ, спрямована на створення впевненості, що вимоги до якості будуть виконані;

3) *покращення якості* – частина МЯ, спрямована на збільшення здатності виконати вимоги до якості.

Реалізація МЯ оцінюється *результативністю* (ступенем реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів) та *ефективністю*, що означає зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Концептуальна основа управління якістю формулюється таким чином: всі етапи діяльності з виробництва продукції (надання послуги) спрямовані на забезпечення заданого рівня якості. Технологічно це подається так званим циклом PDCA (Plan – Do-Check – Action): «планування – виробництво – перевірка – коригування». Всі етапи циклу припускають постійний контроль над якістю, покращення величин показників якості, закріплення досягнутих результатів на кожному новому витку.

3. Параметри якості обслуговування клієнтів

При виборі експедиторської компанії клієнтами висуваються різноманітні вимоги до методів і моделей вирішення завдань вибору системи доставки вантажів (ВСДВ). Той факт, що у клієнтів, як правило, не одна, а декілька цілей, вимагає вирішення багатокритеріальних завдань ВСДВ. На рисунку 1 показано результати анкетування клієнтів щодо пріоритетності вимог до транспортно-експедиторської фірми.

Пояснення позначень на горизонтальній осі на рисунку 1:
 1) надання допомоги на виконання процедури митного оформлення (сьогодні в системі «морський порт – залізнична станція» при міжнародних перевезеннях оформляється близько 200 документів); 2) забезпечення необхідного терміну доставки; 3) збереження вантажу при перевезенні та зберіганні; 4) мінімальні витрати на доставку; 5) надання додаткових послуг; 6) високий імідж перевізника; 7) гнучкість у формі оплати.

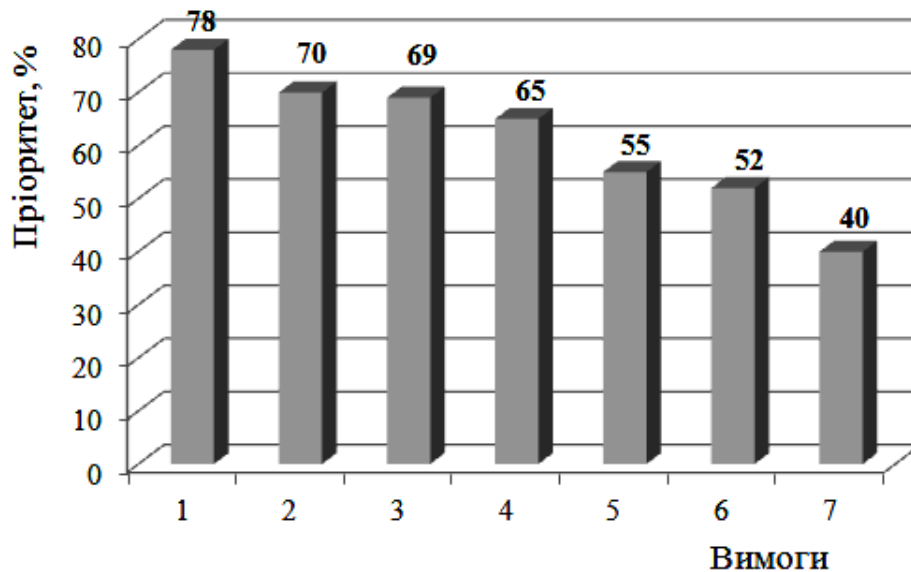


Рисунок 1 – Діаграма пріоритетів вимог клієнтів до послуг фірми

На основі аналізу проведених досліджень виділено такий набір параметрів, що визначають якість доставки вантажів: ціна, надійність, гнучкість, комплексність, інформативність і доступність. Розглянемо їх.

Ціна. Витрати на доставку вантажів становлять для більшості підприємств основну частину собівартості вантажів, отже, значну частку у вартості товарів. У кінцевому підсумку доставка товару до споживача оплачується самим споживачем.

Надійність доставки є складним комплексним параметром. Дослідження показують, що найбільш важливими параметрами, що враховуються при оцінці надійності системи доставки, є своєчасність доставки, збереження вантажів, рівень ризику, сумісність системи, імідж підприємства.

Найбільш важливими параметрами, що враховуються при оцінці надійності системи доставки, є:

1) *своєчасність доставки вантажів*. Забезпечення своєчасної доставки вигідно не тільки клієнту, але і самому перевізникові. Вона дозволяє уникнути додаткових витрат на зберігання, утримання додаткових засобів та устаткування вантаження-розвантаження, додатковий штат працівників;

2) *збереження вантажів*.

Рівень збереження за кількістю, %, визначається як

$$U_{\text{кїл}} = \frac{V_{\text{недост}}}{V_{\text{дост}}} \cdot 100, \quad (3)$$

де $V_{\text{недост}}$ – відсоток вантажів, втрачених при доставці (нестача);

$V_{\text{дост}}$ – загальний обсяг доставлених вантажів.

Рівень безпеки з якості, %, визначається як

$$U_{\text{як}} = \frac{V_{\text{псув}}}{V_{\text{дост}}} \cdot 100, \quad (4)$$

де $V_{\text{псув}}$ – відсоток вантажів, зіпсованих при доставці (псування).

Залежно від роду вантажу і способу перевезення встановлюються нормативи його втрат (норми природних збитків), а також допуски на похибки у визначенні кількості вантажу;

3) *ризик*. Вантажі можуть бути пошкоджені при транспортуванні, неправильному складуванні, виконанні вантажно-розвантажувальних робіт, недбалості, спрямовані не за адресою, вкрадені і т. п. Виникає проблема компенсації збитків. Якщо провина за завдані збитки встановлена і доведена, компенсація проводиться за рахунок винної сторони. Однак бувають випадки, коли збитки відносяться на так звані «інші причини» – об'єктивні обставини. При цьому винної сторони немає, а збиток може бути відшкодований тільки через страхування;

4) *сумісність системи доставки*. Відображує рівень технічної, технологічної та економічної взаємодії елементів системи доставки вантажів.

Робота системи доставки, %, оцінюється як

$$A_{сист.д} = \frac{A_{усп}}{A_{зсп}} \cdot 100, \quad (5)$$

де $A_{усп}$ – кількість успішно виконаних робіт;
 $A_{зсп}$ – загальна кількість сумісних робіт;

5) *імідж*. Імідж фірми формується такими чинниками, як стабільне виконання нею своїх зобов'язань, кількість позитивних і негативних повідомлень про неї від партнерів з бізнесу або в засобах масової інформації, фінансова стійкість, доброзичливість і чесність працівників фірми, здатність до контакту і тривалих партнерських відносин і т. п. Коротко імідж суб'єкта можна визначити як характер відгуків про нього.

Імідж фірми

$$I_c = \frac{S_c}{A_{рік}}, \quad (6)$$

де S_c – кількість скарг до фірми за рік (претензії, рекламації тощо);
 $A_{рік}$ – загальний об'єм роботи фірми, виконаний за рік.

Відповідно, чим вище отримане співвідношення, тим нижче імідж суб'єкта.

Гнучкість. Під гнучкістю розуміється готовність підприємства виконати внесені клієнтом зміни до умов договору. Гнучкість доставки включає до себе такі показники:

- готовність до зміни умов доставки;
- можливість надання різних рівнів обслуговування;
- готовність до зміни фінансових умов платежу, наприклад, надання клієнтам розстрочки платежу, кредиту, знижок і т. д.

Показник гнучкості визначається як

$$F_{сист} = \frac{C_{вик.з}}{\sum C_{вим.з}}, \quad (7)$$

де $C_{вик.з}$ – кількість змін, здійснених учасниками системи доставки;

$\sum C_{вим.з}$ – загальна кількість змін, що пропонуються клієнтом до умов договору.

Комплексність. Дослідження та аналіз проблем якості ТЕО показує, чим ширше асортимент пропонованих послуг, тим вище рівень якості обслуговування. Однак для конкретного замовлення система доставки, що надає всі необхідні клієнту послуги, може бути кращою для вибору, ніж система, яка може пропонувати більше послуг, але не може гарантувати виконання навіть необхідних послуг.

Для оцінки комплексності транспортного обслуговування необхідно послідовно розглядати здатність системи надати кожну послугу. При цьому використовується поняття здатності надання послуги, %,

$$T_{oy} = \frac{T_g}{T_z} \cdot 100, \quad (8)$$

де T_g – обсяг можливого виконання відповідної послуги;

T_z – запитуваний обсяг.

Інформативність. Інформативність визначається здатністю системи транспортного обслуговування надавати клієнтам у будь-який момент часу інформацію про тарифи, умови доставки і місце знаходження вантажу в процесі доставки і зберігання. Інформативність системи може бути оцінена через достовірність наданої інформації, %,

$$D = \frac{An_m}{Q} \cdot 100, \quad (9)$$

де An_m – кількість точних відповідей на заявки клієнтів;

Q – загальна кількість заявок,

і через оперативність поданої інформації

$$O = \frac{\sum T_{n.om}}{Q}, \quad (10)$$

де $\sum T_{n.om}$ – загальні витрати часу на підготування відповідей на заявки.

Доступність. На показник доступності системи обслуговування вантажів впливають два чинники: зручність обслуговування і готовність до доставки.

Результати досліджень показують, що час на виконання таких операцій, як приймання, підготовка, передача, обробка, моніторинг заявок, становить від 50 до 70 % загального часу виконання заявок. Комфортність транспортного обслуговування тим вище, чим менше часу клієнт витрачає на забезпечення перевезення.

Готовність до доставки свідчить про можливість системи до виконання заявки, що надійшла.

4. Методи покращення роботи

В умовах конкурентної боротьби необхідно піклуватись про високий статус підприємства, постійно орієнтуючись і досліджуючи зовнішні чинники, аналізуючи нові тенденції у сфері надання транспортно-експедиторських послуг, оцінювати рівень якості і ступеня задоволення клієнтів послугами, що надаються, і прагнути до забезпечення клієнта відмінним сервісом.

Підвищення якості ТЕО може бути здійснено таким способом. Після аналізу значень показників оцінки якості встановлюються недоліки і причини, що їх обумовлюють. Розробляються заходи, що сприяють усуненню причин (недоліків) і дозволяють при їхній реалізації надалі підвищити якість.

Розглянемо деякі можливі заходи щодо підвищення якості транспортного обслуговування:

- 1) введення для вантажних автопоїздів (потягів, судів) «твердого» розкладу;
- 2) забезпечення справних транспортних засобів і зниження втрат вантажу при перевезеннях;

- 3) розвиток і підвищення ефективності системи ТЕО підприємств вантажовласників;
- 4) планування та управління;
- 5) прискорення руху вантажу і забезпечення його схоронності.

Переваги співпраці для експедиторів з ТЕД з іншими учасниками логістичного ланцюга полягають у тому, що вони:

- отримують економічний ефект від різниці між відносно високою тарифною ставкою на окремі партії вантажів, виплачуваною вантажовідправниками, і відносно низькою ставкою, яку експедитор повинен заплатити перевізникові;
- стягують комісійні збори за діяльність як агента вантажовідправників (вантажоодержувачів) компаній інших країн;
- отримують комісійні за здійснення операцій у сфері звернення за дорученням вантажовідправників;
- використовують різницю між ставками, що пропонуються вантажовідправникам, і фактичною вартістю робіт з упакування, маркування та зберігання вантажу.

Формалізація функцій експедитора відбувається у процесі ТЕО клієнтів через послідовність і набір виконуваних при доставці вантажів операцій. Однак функції експедитора не змінюються, тоді як види послуг схильні до динамічної зміни під впливом кон'юнктури транспортного ринку, соціальних, економічних, політичних та інших чинників зовнішнього середовища.

Значну роль у покращенні діяльності підприємств відіграє людський чинник, підвищення відповідальності кожного члена колективу за результати роботи та професійна компетентність кожного експедитора.

Мотивація – одна з найважливіших функцій управління. У процесі експедиторської діяльності були виявлені чинники, які сприяють мотивації експедиторів: посадовий оклад – 52 %; можливість кар'єрного зростання – 21 %; привілеї, пов'язані з графіком роботи, – 9 %; премії за інтенсивність роботи і кількість укладених контрактів – 8 %; дружній колектив – 5 %; премія за стаж роботи в компанії – 3 %; різні корпоративні заходи – 2 %.

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

Під корпоративними заходами, що не стосуються роботи, розуміють урочистості, присвячені важливим подіям у компанії і традиційним святам. Подібні зустрічі зближують співробітників, примушуючи їх відчувати себе частиною одного цілого, а також покращують атмосферу в колективі, що позитивно позначається на робочому процесі.

До найважливішої та найефективнішої групи заохочень «винагороди-вдячності» належать письмові подяки, публічні похвали, розширення повноважень. І нарешті ще одна група – зміни статусу працівника – кар'єрне зростання або залучення його до участі в нових проектах, покращення умов роботи.

Нехтування мотиваційними чинниками може призвести до зниження продуктивності праці, збільшення часу на організацію робіт, несвоєчасного відправлення вантажів, неточного оформлення документів та ін. За умови нечіткого виконання своїх прямих обов'язків експедитором компанія ризикує втратити клієнта.

5. Запобігання виникненню негативних явищ

В останні роки попередження кризових негативних явищ стало надзвичайно важливим у роботі підприємств більшості галузей економіки. Особливо якщо враховувати, що галузь транспортного експедирування є доволі молодю сферою послуг, яка розвивається. Елементи економічної кризи можуть проявлятися насамперед у збитковості та низькій рентабельності, цінових і структурних диспропорціях, недостатньому рівні конкурентоспроможності, дефіциті обігових коштів, неплатоспроможності і т. ін.

Зазначені обставини актуалізують питання організації протидії кризовим явищам у рамках створення дієвих механізмів антикризового управління.

Крім того, актуальність і практична значущість даного питання полягає ще й у тому, що без застосування антикризового управління не можливе довготривале процвітання підприємства. Рано чи пізно на будь-якому підприємстві виникають кризові ситуації. Мета антикризового керівника полягає у тому, щоб вчасно розпізнати й усунути кризу.

Реформування неспроможності підприємств в умовах конкурентного середовища – це складний процес розроблення і впровадження комплексу заходів економічного, правового і технологічного характеру, нових методів управління, проведення антикризових процедур, що диктуються ринком.

В економіках перехідного періоду й економіках, що розвиваються, які відрізняються високою складністю і швидкістю змін, їх глибиною і непередбачуваністю результатів, потреба в ефективному антикризовому управлінні як ніколи є високою.

Кризовою слід визнати ситуацію, у якій підприємство не встигає підготуватися до зовнішніх змін і втрати рентабельності, а надалі платоспроможності. Це такий стан підприємства, який характеризується різким погіршенням і виникненням тенденцій, що несуть загрозу банкрутства.

Як вважає М. Алексєєв, кризовою слід визнати «будь-яку ситуацію, у якій підприємство не встигає підготуватися до зовнішніх змін і втрата рентабельності залишається неминучою» [9].

Таким чином, можна зробити висновок про те, що антикризове управління являє собою комплекс інструментів зовнішніх і внутрішніх впливів на підприємство, що проявляє слабкі ознаки кризового стану або вже знаходиться у кризовому стані.

Метою антикризового управління є розроблення і реалізація заходів, спрямованих на запобігання виникненню негативних явищ, що призводять до кризового стану підприємства, забезпечення його фінансової стійкості і міцного становища на ринку за будь-яких метаморфоз у країні. При цьому слід підкреслити, що на різних етапах розвитку кризи, кризових

тенденцій і з урахуванням їх наслідків для діяльності підприємства цілі антикризового управління можуть коригуватися.

Інструменти антикризового управління приводяться у дію в умовах серйозних змін у зовнішньому середовищі (у податковій системі, інфляції, зниження попиту та ін.), що призводять підприємство до банкрутства, кризи. На думку І. Ансоффа, «коли зміна в зовнішньому середовищі загрожує існуванню фірми і вона знаходиться у жорсткому цейтноті, це означає, що фірма потрапила в кризові умови» [11].

Показниками, що характеризують кризове становище підприємств, можна назвати такі:

- зниження розмірів прибутку, у результаті чого погіршується фінансове становище підприємства. У даному випадку йдеться вже про кризу в широкому сенсі;
- збитковість підприємства, у результаті якої зменшуються або повністю виснажуються резервні фонди підприємства;
- неплатоспроможність, яка може призвести до зупинки підприємства.

За таких умов можна говорити про настання банкрутства підприємства, яке фактично починається тоді, коли фірма через відсутність фінансових ресурсів виявляється нездатною виконувати свої фінансові зобов'язання перед партнерами або вона незабаром не буде в змозі виконувати платежі. Виходячи з принципу неплатоспроможності боржник може бути визнаний банкрутом, якщо він не розплачується з кредитором протягом трьох місяців.

В антикризовому управлінні на перший план нерідко виходять непередбачуваність у діях, відсутність чіткого розподілу функцій між учасниками на тривалий період, надходження недостовірної або недостатньої інформації.

Ефективність антикризового управління обумовлюється здатністю підприємства конструктивно реагувати на зміни, що загрожують його нормальному функціонуванню. Ця здатність не залежить від того, здійснюється процедура банкрутства або виникає лише його загроза. І в тому, і в іншому випадку необхідне застосування антикризових рішень, сукупність яких і являє собою антикризове управління [10, 12].

3 ОРГАНІЗАЦІЯ СКЛАДСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА, ЕКСПЕДИТОРСЬКІ ОПЕРАЦІЇ У ПОРТАХ І МИТНІ ПОСЛУГИ

3.1 Особливості проведення складських операцій при організації доставки вантажів ТЕ підприємством

Склад – це спеціальне стаціонарне або рухоме приміщення, ємність або інше місце зосередження матеріальних цінностей, які забезпечують необхідний ступінь їх зберігання та оснащені постійними або залученими засобами механізованого виробництва робіт.

Основним призначенням складів є забезпечення кількісного та якісного зберігання матеріальних ресурсів; здійснення належної підготовки матеріальних ресурсів для доставляння споживачам – операції із сортування, перепаковування, групуванню та інше; здійснення раціональної організації вантажно-розвантажувальних і внутрішньоскладських робіт з мінімальними витратами праці і коштів та ін.

Основні функції складу:

1) перетворення виробничого асортименту в споживчий відповідно до попиту і з метою виконання замовлень внутрішніх і зовнішніх споживачів;

2) складування і зберігання продукції з метою вирівнювання часового, кількісного й асортиментного розривів між виробництвом і споживанням продукції;

3) контроль і підтримка необхідного рівня запасів продукції.

Розглянемо деякі види складів і їх характеристики.

Розподільчі склади (центри) перетворюють виробничий асортимент у торговельний; забезпечують різних споживачів, включаючи роздрібну мережу; призначені в основному для переміщення та обробки продукції (консолідація, комплектація, фасування і маркування товарів), а не для її зберігання. Можуть бути крупними автоматизованими складами, призначеними для приймання продукції від різних постачальників, замовлень, їх обробки і постачання продукції замовникам.

Сортувально-розподільчі склади призначені для накопичення поточних запасів продукції. Одиниці зберігання знаходяться на цих складах нетривалий час. До основних функцій таких складів належать приймання продукції за кількістю і якістю, сортування і підготовка її до відпускання і відправлення споживачам. Сюди відносять склади оптових торговельних баз, а також роздрібних торговельних підприємств.

Транзитно-перевалочні склади розміщуються на залізничних станціях, водних пристанях і служать для приймання вантажів на зберігання партій. Це пов'язано з необхідністю перевантаження вантажів з одного виду транспорту на інший. Склади здійснюють приймання вантажів, короткострокове зберігання і відправлення їх цілими тарними місцями.

Склади оптової торгівлі в основному забезпечують постачання товарів у роздрібну мережу. Такі склади концентрують запаси товарів широкої номенклатури і нерівномірної оборотності (сезонні товари), що реалізуються різними партіями постачання (від обсягу менше одного піддона до декількох одиниць піддонів однієї групи товарів). На таких складах здійснюється механізована обробка товару.

На оборотному складі виконуються операції перевантаження комплектних одиниць зберігання з одного транспортного засобу на інший. Вони характеризуються високою оборотністю складованої продукції, короткими термінами зберігання і високою інтенсивністю транспортних операцій.

Склади зберігання призначені для складування, зберігання, охорони і захисту продукції.

Склади комплектації потрібні для комплектації замовлень споживачів.

Для таких складів характерні середній рівень оборотності і середній термін зберігання.

Накопичувальні склади здійснюють приймання дрібних партій продукції від промислових підприємств і у вигляді багатопартійних відправлень направляють їх у райони споживання.

Експедиційні склади призначені для централізованого постачання роздрібних торговельних підприємств, а також

приймання продукції, що поступає на базу, і короткочасного її зберігання.

Універсальні склади необхідні для зберігання широкого асортименту непродовольчої або продовольчої продукції.

Спеціалізовані склади служать для зберігання продукції однієї або декількох подібних товарних груп.

На *митний склад* поміщають тільки товари, що імпортуються, під режим «митний склад». Увезені товари зберігаються під митним контролем без стягування у період зберігання митних зборів і податків, без застосування до товарів заходів економічної політики. Товари, призначені відповідно до митного режиму для вивезення (експорту), зберігаються під митним контролем із наданням передбачених пільг [1].

3.2 Параметри складу

До параметрів складу належать загальна площа складу, довжина вантажного фронту, розмір приймальної експедиції, розмір експедиції відправлення, ширина та довжина проїздів, допоміжна площа.

Загальна площа складу, м²,

$$F_{\text{скл}} = F_{\text{кор}} + F_{\text{екс}} + F_{\text{слж}} + F_{\text{об}} + F_{\text{доп}}, \quad (11)$$

де $F_{\text{кор}}$ – корисна площа, зайнята безпосередньо під матеріалом, який зберігається (стелажами, штабелями, тощо);

$F_{\text{екс}}$ – експлуатаційна площа, зайнята приймальними та відпускними майданчиками;

$F_{\text{слж}}$ – службова площа, зайнята адміністративними, побутовими та іншими службовими приміщеннями;

$F_{\text{об}}$ – площа, зайнята стаціонарними підйомно-транспортними та іншими обладнаннями;

$F_{\text{доп}}$ – допоміжна площа, зайнята проїздами та проходами.

Корисна площа складу звичайно розраховується двома способами:

1) виходячи з припустимого навантаження на площу підлоги, т/м², залежно від виду матеріалу

$$F_{кор} = \frac{q_{зан}}{\sigma} = \frac{q_{доб} \cdot t_{зб}}{\sigma}, \quad (12)$$

де $q_{зан}$ – величина установленого запасу відповідного виду матеріалу на складі, т;

$q_{доб}$ – середньодобове витрачання матеріалів, т;

$t_{зб}$ – прийнятий термін зберігання матеріалів на складі, доб.

Дані про середнє розрахункове (допустиме) навантаження на площу підлоги складу залежить від поверховості складу та його конструктивних особливостей:

- в одноповерхових складах – $\sigma \leq 3,5 \text{ т} / \text{м}^2$;

- у багатоповерхових складах: на другому поверсі – $\sigma \leq 2 \text{ т} / \text{м}^2$, а на третьому – $\sigma \leq 1,2 \text{ т} / \text{м}^2$.

Величина встановленого запасу відповідного виду матеріалу

$$q_{зан} = Q_{дон}(t_{ном} + t_{смп}), \quad (13)$$

де $t_{ном}, t_{смп}$ – відносні норми відповідно поточного і страхового запасів матеріалів, доб;

2) залежно від вигляду матеріалів та обладнання для його зберігання.

Площа для зберігання матеріалів у складському технологічному обладнанні

$$F_{кор} = L_{об} B_{об} n_{об}, \quad (14)$$

де $L_{об}$ та $B_{об}$ – довжина і ширина однотипного обладнання у плані, м;

$n_{об}$ – кількість технологічного обладнання, од.,

$$n_{об} = \frac{q_{зан}}{q_{об}}, \quad (15)$$

де $q_{об}$ – місткість одиниці обладнання для зберігання матеріалів, т.

Площа для зберігання матеріалів у тарі, контейнерах і на піддонах

$$F_{кор} = \frac{L_{об} B_{об} n_{ван} \beta_{ну}}{m_{ван}}, \quad (16)$$

де $n_{ван}$ та $m_{ван}$ – кількість вантажних місць відповідно по площі в плані і висоті;

$\beta_{ну}$ – коефіцієнт нещільності укладання вантажних місць, $\beta_{ну}$ приймається від 1,1 до 1,2.

Експедиційна площа складу визначається відповідно до рівності

$$F_{екс} = F_{нрм} + F_{від}, \quad (17)$$

де $F_{нрм}$ – площа приймально-сортувального майданчика, м²;

$F_{від}$ – площа відпускнуго майданчика, м².

Необхідна площа приймально-сортувального майданчика

$$F_{нрм} = \frac{q_{доб} k_{над} t_{нрм}}{\sigma_1}, \quad (18)$$

де $q_{доб}$ – середньодобове надходження матеріалів на майданчик, т;

$k_{над}$ – коефіцієнт нерівномірності надходження матеріалів, $k_{над}$ приймається від 1,2 до 1,5;

$t_{нрм}$ – кількість днів знаходження матеріалів на приймальному майданчику, $t_{нрм} \leq 2$ доби;

σ_1 – навантаження на 1 м² площі (приймається $\sigma_1 = 0,25\sigma$ залежно від виду задіяного матеріалу), т/м².

Розмір відпускнуго майданчика визначається за аналогічною формулою, але слід мати на увазі, що коефіцієнт нерівномірності $k_{від}$ приймається від 1,1 до 1,2, а замість 365 робочих днів на рік необхідно приймати відповідно до дійсного періоду роботи складу (підприємства) $D_{ф}$ робочих днів.

Службова площа складу розраховується залежно від призначених переміщень виходячи з кількості працюючого адміністративного та обслуговуючого персоналу:

- при штаті з 3 працівників – площа приміщення приймається по 5 м² на кожну людину;

- від 3 до 5 – по 4 м²;
- більше 5 – по 3,25 м² тощо;
- за санітарними та будівельними нормативами проектування, з кількістю працівників більше 15 людей в одну зміну повинні передбачатися побутові приміщення (гардеробні, умивальні, туалетні), площі яких визначаються на основі установлених норм.

Площа, зайнята підйомно-транспортним та іншим стаціонарним обладнанням, розраховується виходячи з габаритів цього обладнання у плані та проходів для обслуговуючого персоналу.

Допоміжна площа складу, зайнята проїздами та проходами,

$$F_{\text{дон}} = \sum F_{\text{прз}} + \sum F_{\text{прх}}, \quad (19)$$

де $\sum F_{\text{прз}}$, $\sum F_{\text{прх}}$ – сумарна площа відповідно проїздів і проходів, м².

На розміри проїздів і проходів впливають: габарити матеріалів, які зберігаються на складі, розміри вантажообігу; вид підйомно-транспортних машин, які застосовуються. Головні проїзди, де пересуваються основні транспортні засоби, повинні розраховуватися виходячи з можливості вільного повороту в них машин підлогового транспорту (електронавантажувачів, самохідних візків тощо).

3.3 Підсистеми складського господарства та їх технічне оснащення

Склад – це не тільки те приміщення, де безпосередньо зберігаються вантажі, у нього є власна внутрішня, часто достатньо розвинена структура, і він має, як вже зазначено вище, численні зони. У кожній з них використовується різноманітне обладнання. Для оптимальної роботи важливим є раціональне розташування складських підрозділів.

При надходженні на склад вантажі проходять через ділянки складу, де з ними виконуються відповідні операції:

- ділянка розвантаження (залізнична або автомобільна рампа);
- приймальна експедиція (розміщується в окремому приміщенні складу);
- ділянка приймання (розміщується в основному приміщенні складу);
- ділянка зберігання (головна частина основного приміщення складу);
- ділянка комплектування (розміщується в основному приміщенні складу);
- відправна експедиція;
- ділянка навантаження (залізнична або автомобільна рампа).

Схема переміщення вантажів на складі між окремими ділянками наведена на рисунку 2.

Зазвичай застосовують загальноприйнятний розподіл складу на зони.

Зона навантаження-розвантаження може бути або єдиною, або розділеною на дві окремі зони – вантажну і розвантажувальну. Місце виконання робіт повинне мати основу, що забезпечує стійкість обладнання, вантажів і транспортних засобів, а також здатне витримувати відповідні навантаження. Майданчики для перевалки повинні відповідати розмірам фронту робіт.

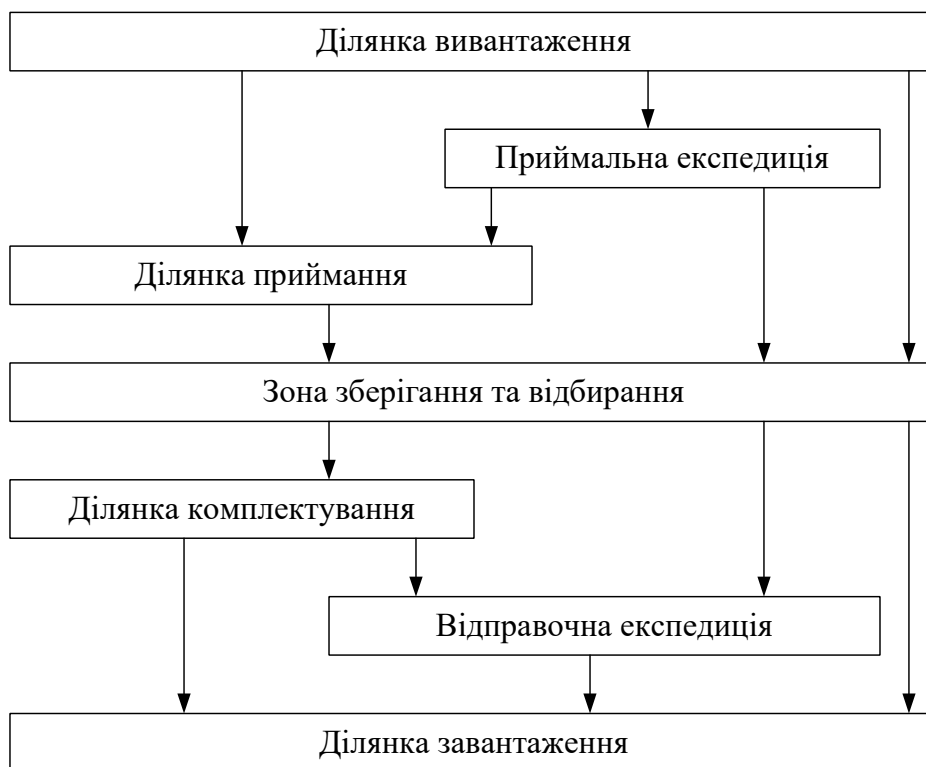


Рисунок 2 – Принципова схема переміщення вантажів на складі

Зона приймання відокремлена від інших приміщень. Головна функція цієї зони – приймання вантажу за якістю, кількістю і комплектністю, а також розподіл вантажів за місцями зберігання відповідно до використовуваних способів та умов. Ця ділянка добре оснащена засобами автоматизації і механізації, на неї можуть покладатися функції пакування і маркування товарів, комплектування укрупнених одиниць для зберігання, а також розкомплектування останніх. Тут же здійснюється тимчасове зберігання (накопичення) вантажу для подальшого розподілу на основних складських площах.

Зона зберігання – це площа, що зайнята обладнанням, призначеним безпосередньо для зберігання вантажів.

Зона сортування і комплектації повинна забезпечити приймання заявок на вантажі і відбір вантажів з місць зберігання, а також сортування, комплектування, підготовку і переміщення вантажів у зону навантажування.

Зона експедиції. У цьому, як правило, окремому приміщенні здійснюється облік вантажів, що відправляються (одержують), тимчасове складування підготовлених вантажів, складають супровідну документацію і проводять вантажно-

розвантажувальні роботи. На експедицію також часто покладається завдання супроводу вантажу в дорозі і доставки його кінцевому споживачеві.

На будь-якому складі, окрім згаданих зон, повинні бути адміністративні і побутові приміщення. Для обробки вантажів потрібне відповідне обладнання, яке залежно від призначення поділяють на технологічне і підйомно-транспортне (для вантаження-розвантаження, переміщення та укладання вантажів). У свою чергу технологічне обладнання можна поділити на призначене для зберігання і таке, що підтримує необхідні режими зберігання та обладнання для обробки вантажів.

3.4 Технологічні процеси на складі

Перед тим як розглянути технологічний процес роботи складу, визначимось із основними поняттями.

Складський технологічний процес – сукупність послідовно виконуваних операцій, пов'язаних з підготовкою до приймання продукції, надходженням, переміщенням, розпаковуванням, прийманням продукції за кількістю і якістю, розміщенням на зберігання, укладанням, відбиранням, комплектацією, підготовкою до відпускання і відпусканням продукції споживачеві.

Технологічна карта – форма документації, що відображує детальне післяопераційне розроблення складського технологічного процесу із зазначенням технічних засобів, витрат часу і праці на його виконання. Технологічні карти складаються на весь процес переробки продукції на складі або на окремі його етапи (надходження продукції, відправлення продукції).

У технологічних картах зазначаються:

- зміст роботи (перелік виконуваних операцій);
- виконавці;
- перелік документів, що складаються під час технологічного процесу.

Наприклад, технологічні карти приймання продукції містять графіки надходження продукції протягом дня, послідовність виконання операцій, кількість працівників, зайнятих розвантаженням і прийманням продукції.

Технологічні графіки передбачають виконання складських операцій у часі (протягом зміни, доби). Це можуть бути:

- графіки роботи вантажно-розвантажувальних механізмів;
- графіки прибуття покупців на склад або до залу товарних зразків для відбирання продукції;
- графіки роботи зони експедиції.

Мережева модель складського процесу є графічним зображенням складських операцій, послідовним чергуванням робіт і операцій складського технологічного процесу.

Мережевий графік роботи складу – мережева модель із розрахованими параметрами і термінами виконання складських операцій і робіт.

Процес надходження продукції на склад:

- фізична обробка вхідних потоків продукції;
- ідентифікація продукції;
- уточнення кількості та якості продукції;
- підготовка звітів;
- переміщення продукції на місце її використання або зберігання.

Підготовчі заходи, що проводяться на складі до прибуття продукції:

- встановлюються місця розвантаження транспортних засобів;
- перевіряється наявність необхідної кількості піддонів;
- встановлюється, за допомогою яких механізмів та обладнання розвантажуються і переміщується продукція, що підійшла;
- визначаються місця зберігання продукції, що надходить;
- визначається необхідна кількість працівників складу і складського обладнання;
- здійснюється підготовка приймально-здавальної документації.

Операції, які здійснюються на етапі надходження і приймання продукції:

- проведення підготовчих заходів щодо приймання продукції;
- перевірка цілісності вагонів, контейнерів, транспортної упаковки;

- розвантаження транспортних засобів;
- оцінка збереження поверхні транспортної упаковки;
- облік всіх розбіжностей і пошкоджень до підписання документів перевізника;
- перевірка кожної позиції продукції за пакувальним листом і рахунком;
- переміщення продукції до зони приймання;
- розпаковування;
- перевірка кількості та якості продукції;
- контроль документальної і фізичної відповідності партії постачання замовленню покупця;
- встановлення фактичної кількості, якості і комплектності продукції, визначення відхилень і причин, що їх спричинили;
- документальне оформлення продукції, що надійшла (процедура оприбуткування);
- розкладання за місцями зберігання;
- формування складської вантажної одиниці.

Приймання продукції – перевірка відповідності кількості, якості і комплектності продукції її характеристиці і технічним умовам, вказаним у договорі.

Види приймання продукції в одержувача:

1) попереднє приймання:

- огляд продукції на підприємстві продавця для встановлення відповідності її кількості та якості умовам договору;
- встановлення правильності упакування і маркування продукції;

2) остаточне приймання продукції, яке призначено для встановлення фактичного виконання постачання у встановленому місці і в належний термін.

Приймання продукції за кількістю – процедура звірення маси кількості місць та одиниць продукції, що фактично надійшла, з даними супровідних товарно-транспортних документів (рахунок-фактура, товарно-транспортна накладна). Проводиться у терміни, вказані в інструкціях. Нестача оформляється комерційним актом.

Операції при прийманні продукції за кількістю:

- відбір тарних місць для розкриття;

- розкриття транспортної тари;
- підрахунок кількості або зважування одиниць продукції;
- звірення фактичної кількості продукції, що надійшла, з даними транспортних та інших супровідних документів, а також з умовами договору постачання;
- укладання продукції на піддони;
- складання акту про вагу тари.

Приймання продукції за якістю є процедурою виявлення якості і комплектності продукції, що надійшла на склад, а також відповідності тари, упаковки і маркування встановленим вимогам державних стандартів, технічних умов, затвердженим зразкам (еталонам), умовам договору постачання і супровідним документам (сертифікат якості, санітарний сертифікат, ветеринарний сертифікат). Проводиться у встановлені інструкціями терміни. При виявленні недоброякісної або некомплектної продукції приймання припиняють і складають комерційний акт.

Перелік операцій, що входять до процедури зберігання:

- організація складського простору;
- оформлення складських і фінансових документів;
- розміщення продукції на зберігання;
- створення необхідних умов зберігання та охорони продукції;
- організація обліку продукції;
- рух і переміщення продукції;
- забезпечення можливості використання підйомно-транспортного обладнання.

Здача продукції – передача продукції у власність особи відповідно до умов договору. У результаті передачі особа отримує можливість здійснювати повний контроль над продукцією. Вручення документів розглядається як передача самої продукції.

При прийманні продукції від перевізника одержувач зобов'язаний перевірити:

- наявність на транспортних засобах (вагоні, цистерні, баржі, трюмі судна, автомобільному фургоні) або на контейнерах пломб відправника чи організації, що здійснює проміжну перевалку;
- цілісність пломб;

- стан транспортних засобів (вагона, контейнера);
- наявність маркування вантажу;
- справність тари;
- відповідність назви продукції і маркування транспортної тари даним, вказаним у товарно-транспортних документах.

Одержувач зобов'язаний вимагати від перевізника видачі продукції за кількістю місць або вагою у всіх випадках, коли такий обов'язок покладений на нього правилами, що діють на транспорті, та іншими нормативними актами.

3.5 Стивідорні і тальманські операції

Традиційно під терміном «стивідорне обслуговування» розуміють операції з навантаження, розміщення та укладання вантажу в транспортному засобі, щоб забезпечити не тільки збереження, безпеку вантажу, а й здійснити намічене перевезення – рейс судна або вагона, пересування автомобіля, автотрейлера з вантажем і т. д.

До цих робіт також належить низка маніпуляцій з вантажами на терміналі (у порту, на залізничній станції, на товарному складі), перевалка вантажу з одного виду транспорту на інший, зважування вантажу, його сортування і т. п.

Часто стивідорні операції поділяють на дві категорії: «вантажні роботи на борту» і «вантажні роботи на терміналі». Найбільш оптимальним для власника транспортного засобу є виробництво однієї категорії, ще краще власною дочірньою фірмою, всього комплексу стивідорного обслуговування.

Тальманське обслуговування включає до себе підрахунок вантажу під час завантаження у транспортний засіб (у судно) і вивантаження транспортного засобу (із судна).

Зазвичай, крім підрахунку вантажу, тальмани виконують ряд важливих супутніх операцій: перевірку стану вантажних місць, якість упаковки, маркування, відповідність маркування даним вантажних документів.

Вони інформують агента судновласника й експедитора вантажовласника про всі помічені ними пошкодження вантажу та інші виявлені порушення і відступи від умов контракту. Тальманським фірмам доручається обмір вантажних місць на

причалі або складі. У деяких портах їм доручається також контроль за виконанням норм вантажних робіт стивідорними фірмами, а їх свідоцтва складають основу розрахунків сталійного часу.

Виконання тальманських послуг оформляється контрактом між перевізником або фрахтувальником і тальманською фірмою з погодинною або відрядною оплатою (за роботу одного тальмана в годину або за одиницю вантажу).

Контракти на стивідорне і тальманське обслуговування, як правило, підписуються агентами й експедиторами на основі «Договору комісії» (з державними фірмами) або «Договору агентування» від імені агента, експедитора (з приватними фірмами).

Стивідорний контракт визначає правові відносини між замовником і виконавцем робіт, містить ставки на їх оплату, також у ньому визначаються всі комерційні умови угоди (терміни проведення вантажних робіт або норми навантаження і вивантаження та їх вартості); форма оплати (погодинна, відрядна, відрядно-прогресивна); конкретна форма оплати (акредитив, аванс, готівка); порядок оплати (через агента, експедитора, безпосередньо замовником).

Крім того, у стивідорних контрактах у додатку зазначаються умови:

- оплата простоїв вантажника з вини перевізника;
- оплата робіт бригад у понаднормові години, святкові дні, обід, вихідні;
- база тарифу – одне вантажне місце або ж вагова тонна;
- правила обміру вантажних місць;
- зміна розміру ставки залежно від розміру перевізного засобу;
- підвищення ставки за вагу вантажу;
- кранові витрати;
- накладні витрати тощо.

Тарифи на стивідорні операції встановлюються з урахуванням трудомісткості перевалки і можуть містити до 100-150 позицій.

Тарифна ставка може стягуватися за одиницю об'єму або за обробку окремого місця (у тарифі містяться правила обміру і

вказується виконавець операції обміру – стивідор, тальман). З метою спрощення користування тарифами вантажі можуть групуватися у класи (зазвичай від 10 до 12), а також диференціюватися за варіантами вантажних робіт: «трюм – причал», «трюм – наземний транспорт» і т. д.; відрізнятися за видами упаковок і габаритами місць. На дрібні партії штучних вантажів встановлюються підвищені ставки тарифів.

Всі роботи, що мають непостійний характер виробництва, виділяються у категорію додаткових, які замовляються і сплачуються особливо, *наприклад*:

- переукладання вантажу в трюмах або з вивантаженням на берег;
- сортування вантажу за коносаментними партіями;
- підрахунок і перевірка стану вантажу, якщо вони покладаються на стивідорну, а не на тальманську фірму, та ін.

У договорі або додатках до нього повинен бути встановлений порядок актування страхових випадків як щодо працівників, так і щодо перевізних засобів і пристроїв у разі їх пошкодження.

Стивідорне обслуговування за кордоном має ряд особливостей. У більшості портів світу стивідорні компанії виконують весь комплекс вантажних операцій як на судні, так і на березі, включаючи складські операції. Однак є чимало портів, де вантажні роботи поділені на стивідорні і термінальні операції. Відповідно вони виконуються двома контракторами – стивідором і термінальним оператором. Такий поділ обов'язків набув поширення на контейнерних терміналах, де найчастіше через перевантаженості причалів контейнери після вивантаження із судна транспортуються за межі порту в спеціально відведені для їх зберігання і обробки місця – «контейнерне депо».

У такому випадку судновласник стає стороною у двох контрактах: стивідорному (зі стивідорною компанією) і термінальному (з термінальним оператором). Дана схема роботи менш зручна для судновласника, оскільки виникають проблеми, пов'язані з переходом відповідальності за збереження контейнерів і вантажу при передачі їх від стивідора до термінального оператора. Виникають труднощі і при поділі витрат між двома операторами.

У цих умовах судновласник прагне укласти контракт із компанією, що має ліцензію на виконання всього комплексу робіт – стивідорних і термінальних.

3.6 Митна документація

Сьогодні перед багатьма компаніями на певній стадії розвитку постає питання про вихід на зарубіжні ринки. І для вирішення цієї проблеми фірми можуть обирати два шляхи: або самим працювати з оформленням всієї митної документації, або звернутися до митного брокера.

За митним законодавством, **діяльність митного брокера** – це вид підприємництва, яким може займатися комерційна організація, що є юридичною особою та отримала ліцензію Державного митного комітету. Суть роботи брокера полягає у виконанні від власного імені його діяльності, але за рахунок і за дорученням особи, яку призначено для виконання посередницьких операцій, необхідних для митного оформлення.

Митна документація – перелік документів, необхідних для проходження митного контролю, нарахування всіх видів митних платежів незалежно від виду транспорту, який використовується при перевезенні вантажу.

Митне оформлення переміщення через кордон товарів та інших предметів, що належать суб'єктам підприємницької діяльності, здійснюється із застосуванням уніфікованого адміністративного документа форми МД-2 (і за необхідності додаткових аркушів форми МД-3 і МД-8) – вантажної митної декларації (ВМД).

Вантажна митна декларація – складений письмово уніфікований адміністративний документ, у якому декларантом заявлена мета – переміщення через митний кордон України товарів та інших предметів, містяться точні дані про самі товари та предмети, транспортні засоби, а також інформація, необхідна для здійснення митного контролю, митного оформлення, нарахування митних платежів, формування державної та митної статистики.

Вантажна митна декларація застосовується при декларуванні суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та

іншими юридичними (а в окремих випадках – фізичними) особами. Процедура декларування, включаючи його форми, необхідність оформлення ВМД при декларуванні визначається Кабінетом Міністрів України.

Для митного оформлення використовуються бланки аркушів ВМД: основні – за формою МД-2 і додаткові – МД-3. Під час митного оформлення товарів у випадках, визначених Митною службою України, замість додаткових аркушів МД-3 допускається застосування специфікацій форми МД-8.

У 1959 р. була прийнята «Таможенная конвенция о международной перевозке грузов с применением Книжки МДП», яка з 1975 р. поширила свою дію на всі країни, які приєдналися до її умов. Дія [Конвенції міжнародних дорожніх перевезень \(МДП\)](#) поширюється на перевезення товарів, які виконуються без проміжного перевантаження останніх, з митниці відправлення на митницю призначення транспортними засобами, зчепами дорожніх транспортних засобів або в контейнерах із перетином одного чи декількох кордонів за умови, що все МДП чи його частина від початку і до кінця здійснюється автомобільним транспортом.

Товари, що перевозяться на умовах [Конвенції МДП](#) запломбованими транспортними засобами, зчепами транспортних засобів або в запломбованих контейнерах, як правило, звільняються від митного огляду на проміжних митницях і митне оформлення їх здійснюється першочергово в спрощеному порядку.

Книжка МДП (TIR Carnet) – митний документ, що застосовується митними органами кожної з країн-учасниць Конвенції МДП як маніфест про виконання перевезення відповідно до положень Конвенції МДП. Крім того, цей документ є документом митного транзиту, що використовується для підтвердження існування міжнародної гарантії сплати митних зборів і податків на товари, що перевозяться за процедурою МДП, у межах сум, встановлених договірними сторонами, і на умовах, передбачених Конвенцією МДП.

Розглянемо процедуру перевезення із застосуванням книжки МДП згідно з Митною конвенцією про міжнародне перевезення вантажів із застосуванням книжки МДП.

Кожна книжка МДП має унікальний ідентифікаційний номер і може містити 4, 6, 14 або 20 відривних аркушів. Кількість аркушів у книжці вказує кількість країн, через які можна проїхати транзитом за даним типом книжки, включаючи країни відправлення і призначення. *Наприклад*, 20-сторінкові книжки можуть бути використані для перевезення МДП максимум через 10 країн.

На кожен дорожній транспортний засіб або контейнер складається одна книжка МДП. Проте єдина книжка МДП може складатися на состав транспортних засобів або на декілька контейнерів, навантажених на один дорожній транспортний засіб або состав транспортних засобів.

Кожна окрема книжка МДП може бути використана тільки для одного перевезення МДП. Після завершення перевезення МДП на митниці призначення книжка МДП повертається водієві, завірена належним чином митними органами призначення. Митні органи повинні негайно підтвердити в електронному вигляді припинення перевезення МДП через SafeTIR.

На кожній проміжній митниці та на митницях місця призначення дорожній транспортний засіб, состав транспортних засобів або контейнер пред'являються для контролю митним органам з вантажем, що міститься в них, та книжкою МДП, яка належить до вантажу, що перевозиться.

Якщо митні органи виконують у дорозі або на проміжній митниці огляд вантажу в дорожньому транспортному засобі, составі транспортних засобів або контейнері, вони повинні зробити позначку про накладені нові печатки та пломби і про характер виконаного контролю на відривних аркушах книжки МДП.

Якщо відривна частина відривного аркуша № 2 книжки МДП у встановлений термін не надійшла з митниці призначення до митниці відправлення, то митниця відправлення у день закінчення цього терміну робить запит до Держмитслужби України та митниці призначення про надходження товарів на митницю призначення.

При отриманні митницею відправлення з Держмитслужби України та митниці призначення інформації про ненадходження товарів на митницю призначення митниця відправлення

роздруковує витяг із реєстру товарів, для яких вичерпано термін доставки, визначений законодавством України. На підставі цього витягу митниця надсилає держателю книжки МДП і гарантійному об'єднанню «Повідомлення про порушення умов перевезення товарів при виконанні операції МДП» (далі – Повідомлення), завірену відповідно до вимог законодавства копію відривного аркуша № 1 книжки МДП, який зберігається на митниці відправлення, і копію протоколу про порушення митних правил, складеного митним органом, що виявив недоставлення товару на митницю призначення.

На підставі отриманого Повідомлення про порушення гарантійне об'єднання проводить перевірку належного виконання держателем книжки МДП операції МДП та інформує про її результати митний орган.

Крім того, операція МДП виконується за умови, що товари перевозяться транспортними засобами за наявності **«Свідоцтва про допущення дорожнього транспортного засобу до перевезення вантажів під митними печатками та пломбами»** (далі – Свідоцтво про допущення) (за винятком перевезень великовагових чи громіздких вантажів), а товари, що перевозяться у контейнерах, – Свідоцтва про допущення контейнера до перевезення вантажів під митними печатками та пломбами за типом конструкції чи Свідоцтва про допущення контейнера до перевезення вантажів під митними печатками та пломбами, виданого на будь-якому етапі після виготовлення контейнера [14].

4 ПРИЙМАННЯ І ЗДАЧА ВАНТАЖУ

Правила приймання вантажів до перевезення

Для виконання перевезень вантажовласник надає ТЕ підприємству заявку або разове замовлення. У випадку, якщо вантажовідправник не замовляє конкретну модель рухомого складу, то тип і кількість транспортних засобів (ТЗ), що виділяються для перевезення, визначає само підприємство.

Перевізник зобов'язаний надавати вантажовідправникові справний ТЗ у стані, що придатний для перевезення даного виду вантажу і відповідає санітарній вимозі. Після прибуття на навантажування водій пред'являє вантажовідправникові службове посвідчення та оформлений належним чином дорожній лист.

Вантажовідправник зобов'язаний до прибуття ТЗ під навантажування підготувати вантаж до перевезення та оформити товарно-транспортні документи, пропуск для проїзду до місця навантажування, сертифікати та інші необхідні для перевезення даного вантажу документи.

При пред'явленні вантажів, що перевозяться навалом, розсипом, наливом і в контейнерах, вантажовідправник повинен у товарно-транспортній накладній вказати масу цих вантажів.

Тарні і штучні вантажі приймаються до перевезення із зазначенням маси вантажу і кількості вантажних місць. При пред'явленні до перевезення вантажів з оголошеною цінністю вантажовідправник зобов'язаний скласти опис вантажних місць у трьох примірниках. Замовник зобов'язаний оголосити цінність таких вантажів:

- дорогоцінних металів і виробів з них; коштовних каменів, предметів мистецтва, картин, статуй, художніх виробів, антикварних речей, килимів, що не мають преїскурантної ціни, дослідних машин, обладнання і приладів, на які не затверджені ціни;

- домашніх речей.

Заборонено оголошення цінності вантажів, що перевозяться навалом, насипом, наливом, за пломбами вантажовідправників, а також швидкопсувних і небезпечних вантажів.

Вантажі, що мають потребу в тарі для запобігання їх втрати, нестачі, псування і пошкодження при перевезенні, повинні пред'являтися до перевезення у справній тарі, яка відповідає державним стандартам або технічним умовам, а у встановлених випадках – в іншій справній тарі, що забезпечує їх повну справність.

Якщо при зовнішньому огляді тари або упаковки пред'явленого до перевезення вантажу будуть відмічені такі недоліки, які можуть привести до втрати, псування або

пошкодження вантажу, вантажовідправник повинен на вимогу перевізника привести тару або упаковку у відповідність із стандартами.

Максимальні розміри і вага одного місця вантажу не повинні перевищувати вантажопідйомності і розмірів кузова ТЗ, до якого проводиться навантажування.

Вантажовідправник відповідає за всі наслідки неправильної внутрішньої упаковки вантажів (бій, поломка, деформація, витікання та ін.), а також за застосування тари й упаковки, що не відповідають властивостям вантажу, його вазі або встановленим стандартам і технічним умовам.

ТЕ підприємство або перевізник має право відмовитися від приймання вантажу до перевезення, якщо:

1) вантаж пред'явлений вантажовідправником у неналежній тарі або упаковці;

2) пред'явлений вантаж не передбачений заявкою або разовим замовленням, а при міжміських перевезеннях – із призначенням в інший пункт;

3) вага пред'явленого вантажу, перевезення якого повинне здійснюватися на одному автомобілі, перевищує вантажопідйомність рухомого складу, поданого під навантаження за заявкою або замовленням;

4) вантаж не може бути доставлений внаслідок явищ стихійного характеру, через дорожні або кліматичні умови, що викликали тимчасове припинення або обмеження перевезень вантажів по автомобільних дорогах.

У випадках, передбачених пунктами «а» - «в», підприємство стягує з вантажовідправника вартість фактичного пробігу автомобіля в обох напрямках від місця подачі автомобіля до місця навантажування відповідно до тарифів на перевезення вантажів автомобільним транспортом.

Відправники можуть пред'являти вантажі до перевезення на місцях загального (місця виконання вантажних операцій біля колій, що перебувають на балансі залізниці і розташовані в межах смуги відведення) і незагального користування (місця виконання вантажних операцій, розташовані поза смугою відведення, і місця загального користування, надані в тимчасове користування вантажовласникам за договором).

Відправник зобов'язаний на вимогу станції пред'явити стандарт або технічні умови, сертифікат на відвантажувану продукцію (якщо вона підлягає сертифікації), а також на її тару.

Відправник зобов'язаний підготувати вантаж до навантаження відповідно до вимог, які забезпечували б збереження його на всьому шляху перевезення та екологічну безпеку і захист навколишнього природного середовища згідно із законодавством. Дрібні місця штучних вантажів відправник повинен об'єднати в більші. Загальна маса вантажу визначається зважуванням (на вагонних, вантажних, елеваторних та інших вагах) або іншим способом. Тип ваг указується у накладній. Маса вантажу визначається відправником. Про спосіб визначення маси вантажу відправник зобов'язаний зазначити в накладній.

На тарно-пакувальні і штучні вантажі мають бути нанесені маніпуляційні знаки і транспортні написи (основні, додаткові та інформаційні).

У частині, не передбаченій «Правилами приймання вантажів», приймання вантажів до перевезення провадиться за правилами перевезень окремих їх видів.

Правила видачі вантажів

Вантаж видається у пункті призначення, вказаному в товарно-транспортній накладній (ТТН). Обов'язок сповістити вантажоодержувача про прибуття вантажу покладається на вантажовідправника.

Вантажоодержувач зобов'язаний:

- прийняти вантаж і розвантажити ТЗ, який прибув до закінчення часу роботи вантажоодержувача;
- прийняти вантаж в обов'язковому порядку при міжнародних і централізованих перевезеннях;
- очистити ТЗ і за необхідності провести його санітарну обробку.

Вантажоодержувач може відмовитися від приймання вантажу лише в тому разі, якщо якість вантажу внаслідок псування або пошкодження, за яке перевізник несе відповідальність, змінилася настільки, що виключає можливість

повного або часткового використання вантажу за прямим призначенням, про що складається акт.

Видача вантажів перевізником проводиться у тому самому порядку, у якому вантаж був прийнятий до перевезення (перерахунок місць, зважування або без зважування, обмір та ін.). Вантажі, що прибули з непошкодженими пломбами вантажовідправника, видаються вантажоодержувачеві без перевірки кількості, маси і стану вантажу.

При централізованому обслуговуванні залізничних станцій, портів та аеропортів приймання і видача вантажів проводиться за правилами, що діють на даних видах транспорту.

Одержувач зобов'язаний прийняти і вивезти зі станції вантаж, що надійшов на його адресу. Терміни вивезення і порядок зберігання вантажів передбачені «Правилами зберігання вантажів».

Відповідальність за псування і пошкодження вантажу, що сталися через його несвоєчасне вивантаження і вивезення одержувачем, а також через затримку вагонів на залізничних під'їзних коліях і станціях з причин, які залежать від нього, несе одержувач.

Наприклад, при видачі вантажу на залізничному транспорті повинні виконуватись такі процедури.

Про прибуття вантажу на станцію призначення залізниця зобов'язана повідомити одержувача в день прибуття вантажу, але не пізніше 12-ї години наступного дня, із зазначенням назви та кількості вантажу, а також роду й кількості вагонів (контейнерів).

Про прибуття на станцію призначення вантажу, що перебуває під митним контролем, станція зобов'язана встановленим порядком повідомити одержувача і митний орган, у регіоні діяльності якого розташована станція.

Послуги, пов'язані з одержанням вантажу на станції призначення:

- передача вантажовідправнику розкредитованої накладної;
- одержання у прийомоздавальника (комерційного агента) залізниці вантажу (контейнера) на місцях загального користування станції призначення;
- приймання завантажених і здача порожніх вагонів залізниці при вивантаженні на місцях незагального користування;

– знімання запірно-пломбувальних пристроїв (ЗПП), що встановлені на вагоні (контейнері).

Для одержання вантажу, адресованого підприємству, організації, установі або громадянину – суб'єкту підприємницької діяльності, одержувач повинен надати станції довіреність. Довірений працівник, який одержує вантаж, зобов'язаний на вимогу станції пред'явити документ, що засвідчує його особу.

Вантаж разом з накладною видається на станції призначення одержувачу, зазначеному в накладній, після внесення ним усіх належних залізничні платежів. Видача імпортованих вантажів проводиться після митного оформлення.

Датою фактичної видачі вантажу вважається дата його вивезення з території станції у разі вивантаження засобами залізничні або дата подачі вагона під вивантаження, якщо воно здійснюється одержувачем на місцях загального або незагального користування.

При передаванні завантажених вагонів і контейнерів сторони зобов'язані зовнішнім оглядом пересвідчитись у справності кузова вагона (контейнера), наявності та цілісності пломб, ЗПП, відповідності відтиску на них даним, зазначеним у перевізних документах. При перевезенні вантажів на відкритому рухомому складі сторони переконуються у відсутності слідів утрати й пошкодження вантажу.

Якщо при передаванні вагонів чи контейнерів буде виявлено їх пошкодження, ознаки нестачі, псування або пошкодження вантажу на відкритому рухомому складі або в критих вагонах без пломб, коли таке перевезення передбачено «Правилами видачі вантажів», несправність пломб (ЗПП), їх відсутність, якщо у перевізних документах є відмітка про їх накладання, видача вантажу проводиться за участю представника залізничні зі складанням у відповідних випадках комерційного акту.

Видача вантажів, що прибули в справних критих вагонах, рефрижераторних секціях, обладнаних додатковими ЗПП, за наявності хоча б однієї справної пломби на дверях з обох сторін вагона, проводиться залізницею без перевірки. У цьому разі факт відсутності або пошкодження однієї з пломб засвідчується актом

загальної форми, який видається вантажоодержувачу на його вимогу.

Вантажі, що перевозяться у супроводі провідників відправників або одержувачів, а також вантажі, маса яких визначена розрахунками, обміром або умовно, видаються без перевірки кількості місць, стану й маси вантажу.

Перевірка маси вантажу на станції призначення проводиться, як правило, таким самим способом, яким цю масу було визначено на станції відправлення.

Очищення, промивання і в разі потреби дезінфекція вагонів після перевезення тварин, птиці, тваринних продуктів і швидкопсувних вантажів здійснюються залізницею за рахунок одержувача в спеціально обладнаних місцях, незалежно від того, чиїми засобами проводилося вивантаження.

Залізниця має право не приймати не очищені одержувачем, портом після вивантаження (злиття) вагони і контейнери. Вантажна операція вважається незакінченою до повного очищення вагонів (контейнерів), а з одержувача, порту стягується плата за користування вагонами (контейнерами) за весь час їх затримки під очищенням [8, 15, 16,].

Супроводження та охорона вантажу

Будь-яка підприємницька діяльність, якої б величини вона не була, не обходиться без перевезення вантажів на певні відстані. Транспортні засоби, їх вантажі, пасажери і водії є найуразливішими саме під час руху, і різного роду неприємності можуть призвести до значних збитків.

Вирішальне значення має цінність вантажу та відстань перевезення, тому підприємства серйозно підходять до надання послуг із супроводу вантажу. Враховується не тільки час, коли фактично супроводжується вантаж; працівники охорони з самого початку беруть участь у розробленні маршруту. Завдяки цьому враховуються всі ризиковані ділянки, пости міліції, готелі та інші важливі об'єкти на шляху проходження.

Супровід та охорона вантажів дещо відрізняється від інших видів охоронних послуг, оскільки охоронцеві потрібно мати спеціальні професійні навички.

Всі працівники, які займаються охороною і супроводом вантажоперевезень, також забезпечені засобами екстреного зв'язку, спеціальним захистом, а в разі здійснення озброєної охорони автоперевезення озброєні. Робота з підготовки до здійснення автоперевезення, що охороняється, проходить у конфіденційному режимі. Час початку автоперевезення, маршрут і характер вантажу залишаються відомими лише обмеженій кількості працівників охоронних фірм, а також диспетчерам. Перед початком автоперевезення, яке потрібно охороняти або супроводжувати, вантаж має бути ретельно оглянутий, упакований вантажниками в спеціальний матеріал, а також опечатаний.

Всі охоронці проходять спеціальні тренінги і тренування, які дозволяють підвищувати рівень професіоналізму. Охоронці, які супроводжують вантажі, завжди знають, як правильно діяти. Кожен має дозвіл на вогнепальну зброю і цілком зможе захистити вантаж.

При перевезенні цінностей обов'язково потрібно враховувати, який транспорт використовується, яким маршрутом він проходитиме і який проміжок часу. Спершу проектується майбутній маршрут, досліджуються і розробляються всі можливі ситуації, щоб охорона могла бути підготовленою. При складному маршруті надаються не тільки охоронці, але і додатковий транспорт у ролі патрульних машин.

При охороні вантажних вагонів визначається тип вагона, у якому перевозитиметься вантаж, у тому числі і його пристосованість для тривалого знаходження у ньому людей. При перевезенні вантажу декількома вагонами необхідно передбачити наявність у складі спеціального обладнаного вагона-теплушки для особового складу охорони. Кількість працівників охоронного підприємства, необхідна для охорони вантажу, визначається замовником і керівництвом групи компаній безпеки залежно від виду вантажу, умов для його охорони і часу знаходження вантажу в дорозі.

Вантажі, зазначені в «Переліку вантажів, які повинні супроводжуватися особовим складом відомчої воєнізованої охорони на залізничному транспорті на всьому шляху прямування залізницями України» (далі – Перелік), приймаються

до перевезення під воєнізованою охороною залізниці, за що відправник сплачує залізниці окрему плату, або в супроводі провідника відправника. Рішення про те, хто буде супроводжувати вантаж, воєнізована охорона залізниці чи провідник відправника, приймається відправником.

Кількість провідників для супроводу вантажів визначається відправником. Не допускається призначення провідників у кількості більше двох осіб для супроводу одного вагона.

За окремою угодою між відправником і залізницею під воєнізованою охороною залізниці можуть прийматися до перевезення вантажі, назви яких відсутні в цьому Переліку.

Провідники розміщуються у критому вагоні з вантажем, який вони супроводжують, або в окремому критому вагоні, який надається залізницею за заявкою відправника в рахунок його плану.

До основних обов'язків провідника належать приймання вантажу від відправника, охорона вантажу в дорозі, догляд за тваринами, напування і годування їх, запобігання псуванню вантажу (підтримання у вагоні необхідної температури, вентилявання вагонів тощо), забезпечення кріплення і стійкості вантажу у вагоні, а також здача вантажу одержувачу.

Додаткові умови супроводу небезпечних вантажів встановлюються правилами їх перевезення.

Відправник (одержувач) несе відповідальність перед залізницею за пошкодження вагона й обладнання, що сталися з вини провідника; за збереження вантажів, що перевозяться; за невиконання правил безпеки руху, пожежної безпеки та санітарних правил.

Якщо в дорозі вантажу загрожує псування і доставити його в повній схоронності за призначенням неможливо, то провідник вживає заходів для передачі (реалізації) вантажу іншим організаціям. Начальник станції в цьому разі зобов'язаний на письмову вимогу провідника відчепити вагон від поїзда і подати його на місце передачі (реалізації).

У разі виявлення під час перевезення пошкодження вагонів, які супроводжуються провідниками, і неможливості подальшого знаходження цих вагонів у даному поїзді несправні вагони відчіплюються для проведення ремонту. Якщо вагони

супроводжувались кількома провідниками, то один із них залишається при відчеплених вагонах, якщо провідник один, то він відправляється зі справними вагонами, а відчеплені вагони після перевірки в них наявності вантажу пломбуються і після усунення несправності відправляються за призначенням.

Перевірка вантажу у відчеплених вагонах здійснюється у присутності провідника, і залежно від результату оформляється комерційним актом або актом загальної форми в установленому порядку [15].

Перед початком поїздки з усіма працівниками проводиться інструктаж з дотримання особистої безпеки. Як і в разі супроводу вантажу, що перевозиться автомобільним транспортом, особлива увага приділяється охороні вантажу під час стоянок. У цей час проводиться зміна постів, перевіряється цілісність вагонів і пломб, надійність кріплення супроводжуваного вантажу.

При перевезенні вантажу одним автомобілем кількість охоронців залежить від дальності поїздки. Якщо вантаж перевозиться конвоєм, то, як правило, на кожні три машини з вантажем виділяється одна машина супроводу. Якщо машин з вантажем більше чотирьох, виділяються дві машини супроводу.

При прийманні вантажу під охорону перевіряються цілісність тенту і бортів автомобіля. Особлива увага приділяється чіткості відтиску на пломбі. Підприємство може мати власні разові пломби для опечатування вантажу, оскільки це дозволяє працівникам охоронного підприємства додатково контролювати збереження вантажу.

При плануванні маршруту руху автомобільного конвою особлива увага приділяється вивченню місць планового огляду техніки і відпочинку, оскільки більшість крадіжок відбуваються на стоянках. Працівники в цей час зобов'язані підсилити пильність і тримати вантаж під постійним контролем. Отримуючи квитанції, охоронці уважно перевіряють правильність заповнення працівниками стоянки всіх документів, оскільки правильно оформлені документи полегшують керівникові охоронного підприємства розмову в суді та/або зі страховою компанією.

Інформаційне забезпечення перевезень

Інформаційна підтримка процесів перевезення розвивається активніше, ніж будь-які інші складові. Науково-технічний прогрес забезпечує можливість використання найсучасніших технологій як при транспортуванні товарів, так і при оформленні та передачі документів. До інформаційного забезпечення відносять:

- інформацію для клієнта про тарифи на перевезення і вартість додаткових послуг;
- інформацію для перевізника про вантаж та умови перевезення;
- повідомлення вантажоодержувачів про відправлення вантажів;
- повідомлення про просування вантажів і підхід до пунктів призначення;
- повідомлення про завантаження вантажу, наприклад, на борт судна, і прибуття до місця призначення;
- повідомлення вантажовідправника про видачу вантажу вантажоодержувачу.

Нові завдання, пов'язані з реалізацією логістичних принципів, потребують створення інформаційної інфраструктури, яка дозволить організувати, збирати та передавати інформацію учасникам системи. Така робота потребує ідентифікації, стандартизації джерел інформації, її обробки та передачі.

Формування інформаційної системи є багатоплановим процесом, у якому використовуються досягнення сучасної інформаційної технології та комп'ютерних систем, що надає можливість управляти виробничим процесом з використанням інформаційної техніки, методів і форм інформаційного забезпечення всієї логістичної системи в цілому. Інформаційна система повинна охоплювати всіх постачальників і замовників даного підприємства.

Інформаційні системи створюють основні передумови для реалізації комплексного логістичного підходу у сфері купівлі, транспортування, складування, виробництва, збуту та розподілу продукції.

На сьогодні використовуються чотири основні групи інформаційних систем.

1 Планування і створення логістичної мережі. Завданнями системи планування логістичної системи є створення оптимальної мережі постачання, розташування підприємств і розподільчих центрів, розроблення транспортних моделей і т. ін.

2 Планування вантажопотоків. Основна мета планування – це забезпечення оптимального балансу між витратами та рівнем обслуговування. Завдання розташування об'єктів (де, скільки та якого виду) розраховується на основі довгострокових прогнозів попиту і витрат.

3 Короткострокове (тижневе) календарне планування на поповнення запасів. На першому етапі короткострокового планування поєднуються спільні завдання збереження та управління запасами. Система управління запасами включає до себе розроблення короткострокового прогнозу та оцінку точності прогнозу. Величина поповнення запасів прогнозується на основі даних про величину запасів, вантажопідйомність транспортних засобів, кількість контейнерів (піддонів) і ряд інших параметрів.

Крім того, зараз короткострокове планування на поповнення запасів використовується для:

- розроблення графіків видачі сировини та матеріалів із складів;
- розрахунку раціонального та максимального навантаження транспортних засобів;
- забезпечення доставки вантажів за умов використання мінімальної кількості транспортних засобів або їх мінімального пробігу з урахуванням роботи водіїв, типу рухомого складу, умов роботи пунктів призначення;
- комплектації невеликих партій вантажу в пункті призначення або проміжних пунктах з урахуванням правил сумісного перевезення різних вантажів і тарифних ставок.

Планування здійснюється на основі таких даних: розташування джерел сировини та пунктів комплектування партій, виробничих підприємств і розмірів складських приміщень, рухомий склад, що використовується, і розміри партій вантажу.

4 Обробка документації. До системи обробки документів входять системи автоматизованої обробки документів, які

необхідні для функціонування логістичної системи і є основними для бізнесу.

На рівні окремої фірми комп'ютеризовані системи обробки документації замінюють собою традиційні форми, у вигляді паперової документації, і за їх допомогою здійснюються:

- автоматизована обробка та передача транспортних накладних і виплат по них;
- перевірка накладних та оплата перевезень вантажів;
- використання інформації про вантажні тарифи на різних перевезеннях і даних про можливі маршрути руху;
- визначення зв'язку з іншими фірмами.

Розвиток інформаційних систем викликало розроблення таких нових технологій:

1) єдиної бази даних, що має велике значення для інтегрованого управління логістикою;

2) створення мов запитів, що значно прискорює отримання даних із систем для подальшої обробки, має значення для створення систем планування і дозволяє значно підвищити ефективність систем обробки документації.

Із введенням систем електронного обміну даними (ЕОД) між комп'ютерами фірм, розповсюдженням технологічних досягнень у галузі програмного забезпечення, появою альтернативних заходів введення даних (штрихові коди, які підвищують ефективність і швидкість введення даних) і заходів визначення кодів значно збільшилася можливість використання інформаційних систем за межами фірм.

Використання комп'ютерних систем обробки документації дозволяє:

- скоротити час отримання відповіді від партнера;
- спростити умови отримання інформації;
- підвищити точність передачі інформації;
- прискорити обробку документації;
- підвищити рівень обслуговування замовника, продуктивність транспортних фірм, вантажовідправників і вантажоодержувачів;
- забезпечити контроль за рухом сировини та готової продукції.

Протягом останніх років ПАТ «Укрзалізниця» реалізує широкомасштабні заходи з автоматизації технологічних процесів у комерційному господарстві. Це завдання вирішується шляхом комплексної інформатизації з використанням сучасних інформаційних технологій та обумовлює автоматизацію оформлення перевізних документів на перевезення вантажів.

Автоматизація взаємодіючих процесів перевезень вантажів пов'язана зі створенням повного електронного обігу документів від зародження потоків вантажів, їх перевезення до кінцевих операцій. Розвиток інформаційного обміну із сусідніми державами щодо забезпечення попереднього інформування, скорочення часу знаходження вантажів під митними операціями, повний контроль за просуванням вантажу створює передумови залучення додаткових обсягів перевезень і підвищення конкурентоспроможності залізниць.

Після введення електронного документообігу у внутрішньодержавних перевезеннях наступним етапом стало впровадження автоматизованої прикордонної системи, що зменшує час пропускання вантажів на кордоні, покращує фінансову взаємодію між вантажовласниками й українськими залізницями, надає змогу вийти на електронний обмін документами з органами Державної митної служби.

Нова автоматизована прикордонна система покликана вирішити низку важливих завдань, з допомогою яких повністю зміниться система розрахунків між вантажовласниками-транзитниками, експедиторськими організаціями, з одного боку, й українськими залізницями, з іншого.

Повноцінне впровадження прикордонної системи істотно прискорить процес обробки вагонів і вантажів, підвищить точність даних про перевезення і відповідно привабливість нашої країни як транзитної держави.

Зі створенням загального ринку кожне транспортне підприємство є учасником логістичного розподілу праці і для нього система зв'язку є засобом спілкування з клієнтами. На сьогодні організується транспортно-експедиторське об'єднання, яке намагається розширити обслуговування транспортного ринку.

Німецький філіал General Electric (GEB), Федеральний Союз відомчого автотранспорту і вантажовідправники ВММ створили електронну біржу Teleroute для вантажовідправників з управління попитом і пропозиціями на ринку транспортних послуг.

Промислові і торговельні фірми мають можливість через біржу пропонувати вантаж багатьом експедиторам і перевізникам для перевезення у країні та міжнародному сполученні.

Зацікавленість експедиторів і перевізників заснована на виявленні нових клієнтів і раціональному навантаженні автотранспортних засобів. Біржа відкрила нові можливості швидкого та надійного обміну інформацією у країні та за кордоном. Послугами біржі користуються експедитори та перевізники різних країн. Базою для цього є обчислювальні центри в Європі та США.

У цілому доступ до інформації, пов'язаної з використанням єдиних міжнародних стандартів EDIFACT, та удосконалення системи комунікації є однією з основних умов розвитку транспортного сектора. Крім того, розвиток інформаційних систем підвищує і роль транспорту в логістичній системі.

З метою впливу на рух транспорту здійснюється впровадження автоматизованої системи управління транспортом. На комп'ютери інформаційних центрів поступають дані про транспортні потоки. Ці дані по радіо передаються на автомобілі, які мають радіозв'язок. Водій користується інформацією. Крім радіозв'язку, автомобілі обладнуються бортовими комп'ютерами, які без участі водія управляють роботою автомобіля.

В Україні створено системну технологію обробки та передачі бази даних на транспорті у вигляді інтерактивного сайту в мережі Інтернет. При появі такої технології вирішується питання взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності в єдиному інформаційному полі, коли суб'єкти самостійно визначають оптимальні маршрути та умови перевезень.

Безпека перевезень і транспортне страхування

До найгостріших транспортних проблем, які вимагають особливої уваги, можна віднести зниження безпеки перевезень,

що найнегативніше позначається на позиціях України на ринку міжнародних транзитних перевезень.

Для вирішення цієї складної проблеми, безсумнівно, потрібні цілеспрямовані дії з боку міжнародних і національних державних і приватних організацій, а також значні фінансові та матеріальні витрати.

Як відомо з теорії управління ризиками, існує чотири способи зниження рівня небезпеки:

1) *уникнення*, тобто ухиляння від діяльності, яка містить неприйнятно високий ступінь ризику;

2) *утримання*, тобто прийняття ризику на свою відповідальність, якщо є впевненість у здатності покрити можливі збитки за рахунок власних коштів;

3) *передача* (прикладом є страхування або отримання фінансових гарантій);

4) *скорочення*, тобто проведення певних превентивних заходів, підвищення рівня техніки безпеки, використання послуг відповідних охоронних структур і т. д.

Природно, що в кожному конкретному випадку приймається своя індивідуальна стратегія мінімізації ризику, вибір якої залежить від розмірів потенційного збитку, імовірності настання несприятливої події і розміру витрат, обумовлених вибором того чи іншого варіанта вирішення ризику.

Підвищення рівня безпеки перевезень вимагає насамперед стратегічних рішень, пов'язаних зі скороченням рівня ризику. Однак для їх реалізації необхідні величезні витрати і це можливо лише в довгостроковій перспективі. З іншого боку, світовою господарською практикою вироблено фінансовий механізм, який дозволяє значною мірою пом'якшувати наслідки несприятливих подій для власників матеріальних цінностей і не вимагає надмірно великих витрат. Таким механізмом є страхування, яке на сьогодні недостатньо ефективно використовується для мінімізації ризиків транспортування вантажів по території України та інших країн СНД.

Відповідно до Закону України “Про страхування” поняттю страхування надається таке пояснення: **страхування** – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних і юридичних осіб у разі настання певних подій

(страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати фізичними та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) і доходів від розміщення коштів цих фондів.

Страхування може бути добровільним і обов'язковим.

Відповідно до того самого закону страхування залізничного транспорту, наземного транспорту, повітряного транспорту, водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту), а також вантажів і багажу (вантажобагажу) належить до добровільних видів страхування.

Добровільне страхування – це страхування, яке здійснюється на основі договору між страхувальником і страховиком. Добровільне страхування у конкретного страховика не може бути обов'язковою передумовою при реалізації інших правовідносин.

Зараз на ринку діє близько 2000 страхових компаній (компаній, що мають ліцензію на страхування вантажів), які повинні забезпечити страховий захист ризиків декількох тисяч українських і зарубіжних експортерів та імпортерів. Однак укладення договорів страхування та збір страхової премії забезпечується приблизно однією третиною організацій, що мають право на страхування вантажів.

У результаті значна частина транспортних ризиків ринку розміщується страхувальниками або безпосередньо в зарубіжних страхових компаніях, або передається їм по каналах перестрахування, причому і в цьому випадку багато українських страховиків відіграють роль так званої фронтуючої компанії, передаючи за кордон до 100 % ризику.

Фронтуюча компанія – страховик, що видає на прохання іншого страховика страховий поліс від свого імені, маючи на увазі, що 100 % прийнятого ризику буде перестраховано в тієї страхової компанії, на прохання якої видається цей страховий поліс. Оскільки фронтуюча компанія бере на себе юридичну відповідальність перед страхувальником, вона має право на винагороду за фронтування.

На сучасному ринку страхування експортно-імпортних перевезень доцільним був би розвиток кооперації та координації

дій українських і західних страхових компаній, транспортних компаній, експедиторських фірм, які мали б об'єднати зусилля з метою розроблення комплексних програм забезпечення безпеки експортно-імпортних і транзитних перевезень по основних транспортних коридорах, які проходять територією України, країн СНД і Балтії.

Подібна програма могла б включати такі форми спільної діяльності до комплексних програм забезпечення безпеки експортно-імпортних і транзитних перевезень:

1 Угоду про об'єднання страховиків у спеціалізований страховий пул для спільного страхування великих ризиків з перевезення вантажів.

Страховий пул – це добровільне об'єднання страховиків, що не є юридичною особою, створене на основі угоди між ними з метою забезпечення фінансової стійкості страхових операцій на умовах солідарної відповідальності його учасників за виконання зобов'язань за договорами страхування, укладеними від імені учасників пулу.

Це дасть можливість значно збільшити фінансові ємності, що забезпечать страхування великих ризиків, підвищить довіру до пулу з боку експортерів та імпортерів, у тому числі і зарубіжних, і дозволить організувати ефективну діяльність із врегулювання можливої шкоди на значній території.

2 Надання пулом, який має велику регіональну мережу, додаткових послуг у сфері врегулювання збитків, висування регресних позовів, здійснення нагляду за вантажно-розвантажувальними роботами, проведення сюрвеєрських оглядів і складання аварійних сертифікатів, реалізації пошкодженого вантажу на прохання власника вантажу.

Регресний позов – у цивільному праві вимога кредитора про повернення грошової суми, яку він сплатив третій особі з вини боржника.

Сюрвеєр – інспектор або агент страховика, що здійснює огляд майна, прийнятого на страхування; оцінювач страхового товариства.

3 Укладення угоди пулом від імені компаній, що беруть участь у ньому, з великою незалежною сюрвеєрською компанією, зацікавленою у розширенні своєї діяльності на території СНД.

4 Укладання учасниками пулу договорів з великими перевізниками про надання додаткових послуг у вигляді диспетчерського контролю за просуванням вантажу, розшуку зниклого вантажу на території України та країн СНД, допомоги в наданні необхідних транспортних засобів.

5 Організацію учасниками пулу супроводу особливо цінних вантажів воєнізованою охороною на певних особливо небезпечних ділянках маршруту перевезення.

6 Страхування відповідальності найбільших перевізників транспортно-експедиторських і стивідорських компаній за схоронність перевезених вантажів. Це дозволить значно розширити страхове поле, знизити тарифи зі страхування і суттєво спростити процедуру страхування.

7 Надання у перспективі страхових послуг автотранспортним перевізникам, що беруть участь у комбінованих перевезеннях.

Очевидними перевагами такого підходу до надання страхових і супутніх їм послуг є економія фінансових коштів і часу вантажовідправника або вантажоодержувача, швидкість і надійність у вирішенні будь-яких питань, пов'язаних із врегулюванням збитків і відшкодуванням регресних позовів, здешевлення витрат на страхування і зниження потенційних небезпек перевезення.

5 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Прийоми ділового спілкування

Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми в службовій сфері. Його учасники виступають в офіційних статусах та орієнтовані на досягнення мети, конкретних завдань. Специфічною особливістю названого процесу є регламентована мова, тобто підпорядкування

встановленим обмеженням, які визначаються національними і культурними традиціями, професійними етичними принципами.

За способом обміну інформацією розрізняють *усне* і *письмове* ділове спілкування.

Усні види ділового спілкування у свою чергу поділяються на *монологічні* і *діалогічні*.

До *монологічних* видів належать:

- вітальна мова;
- торговельна мова (реклама);
- інформаційна мова;
- доповідь (на засіданні, зборах).

Розглянемо *діалогічні* види.

1 Ділова розмова – короткочасний контакт, переважно на одну тему.

2 Ділова бесіда – тривалий обмін відомостями, точками зору, що часто супроводжується ухваленням рішень.

3 Переговори – обговорення з метою укладення угоди з якого-небудь питання.

4 Інтерв'ю – розмова з журналістом, призначена для друку, радіо, телебачення.

5 Дискусія.

6 Нарада (збори).

7 Прес-конференція.

8 Контактна ділова розмова – безпосередній, «жвавий» діалог.

9 Телефонна розмова, що виключає до себе невербальну комунікацію.

Залежно від змісту в діловому спілкуванні існують такі його взаємопов'язані види: товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-поверхове [2].

Ділове спілкування, на відміну від його інших видів, має певні особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єкта;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів, підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам;

- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначення їх мети, змісту і можливих наслідків;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на вирішення конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- взаємоузгодження рішень, домовленість і подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Ефективне ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більш того, це пошук спільного рішення.

Ділове спілкування як певний процес взаємодії людей має свою стратегічну лінію, тактику проведення, а також певні фази. До фаз ділового спілкування належать початкова, основна і завершальна [3, 7].

Початкова – фаза, протягом якої встановлюють вихідні контакти, налаштовуються на спілкування, формується орієнтація у ситуації. У цій фазі постає завдання спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити, створити максимальне поле для обговорення проблем. Тут також оцінюється стан партнера, визначаються стратегія і тактика спілкування, вибирається певний тон взаємин, виявляється намір партнера і йде орієнтація на розподіл ролей.

Основна – фаза, протягом якої реалізується певна послідовність дій: встановлюється проміжна та кінцева мета спілкування, виконуються безпосередні мовні, немовні та документальні контакти, здійснюється взаємний аналіз вихідних і проміжних пропозицій, пошук узгодження рішень, відбувається розподіл ролей за принципом «домінування-підпорядкування», визначення перспектив спілкування.

Завершальна – фаза, протягом якої формулюються підсумки ділової взаємодії, відбувається вихід із контакту, формуються основи для подальшої взаємодії.

Прийоми ведення переговорів

У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

- *інформативно-комунікативна* – з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-приймання інформації та відповідна реакція на неї;
- *регулятивно-комунікативна* – відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень;
- *афективно-комунікативна* – відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються всі можливі засоби переконання.

Запорука успіху ділової бесіди – компетентність, тактовність і доброзичливість її учасників.

Існують певні загальні правила, яких слід дотримуватися при веденні бесід у діловій і неформальній обстановці. Серед них можна виділити такі найбільш важливі:

1) *говорити потрібно так, щоб кожен учасник бесіди мав можливість легко вступити в розмову і висловити свою думку;*

2) *неприпустимо нападати, гарячкуючись, з нетерпінням на чужу точку зору. Висловлюючи свою думку, не можна відстоювати її гаряче і підвищуючи голос: спокій і твердість в інтонаціях діють переконливіше. Витонченість у розмові досягається через ясність, точність і стислість висловлюваних доводів і міркувань;*

3) *під час бесіди необхідно зберігати самоконтроль, добрий настрій і доброзичливість. Серйозна полеміка, навіть при впевненості у своїй правоті, негативно позначається на взаємокорисних контактах і ділових відносинах;*

4) *не можна вступати в обговорення питань, про які немає достатньо ясного уявлення. Згадуючи в бесіді третіх осіб, необхідно називати їх на ім'я та по батькові, а не на прізвище. Жінка ніколи не повинна звертатись до чоловіків на прізвище;*

5) *необхідно суворо стежити за тим, щоб не допускати нетактовних висловлювань (критика релігійних переконань, національних особливостей і т. п.);*

6) *вважається нечемним примушувати співрозмовника повторювати сказане під тим приводом, що ви не розчули*

якихось деталей. Якщо інша людина заговорить одночасно з вами, надайте право спочатку висловитися їй.

Стратегія ділового спілкування передбачає постановку певної мети, яка стимулює волю учасника спілкування, заставляє його діяти усвідомлено, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, вміння підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети.

Тактика ділового спілкування передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою у досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:

- наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміння оперативно ними скористатись;

- недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;

- вміння використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги і т. п.); уважне ставлення до нових, хоч і незвичних, на перший погляд, ідей, думок;

- освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;

- вміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, вловлювати найменші зміни в ситуації.

У тактиці спілкування розрізняються сім можливих його рівнів, знання яких дає змогу краще розібратись у ситуації, глибше її зрозуміти, зробити певні висновки, що стосуються як системи управління, так і встановлення підприємницьких контактів. Психологи називають ці рівні *примітивним, маніпулятивним, стандартизованим, конвенціональним (погоджувальним), ігровим, діловим та духовним* [5].

Для підвищення етикету в діловому спілкуванні заслуговують на увагу шість основних правил налагодження відносин між партнерами і рекомендації з їх реалізації, запропоновані американськими фахівцями [6].

1 **Раціональність.** Необхідно поводитися стримано. Неконтрольовані емоції негативно позначаються на переговорному процесі і здатності ухвалення розумних рішень.

2 Розуміння. Неувага до точки зору партнера обмежує можливості вироблення взаємоприйнятних рішень.

3 Спілкування. Якщо ваші партнери не проявляють великої зацікавленості, все ж таки намагайтеся провести з ними консультації. Це дозволить зберегти і поліпшити відносини.

4 Достовірність. Помилкова інформація послаблює силу аргументації, а також несприятливо впливає на репутацію.

5 Уникнення менторського тону. Неприпустимо повчати партнера. Основний метод – переконання.

6 Приймання. Намагайтеся прийняти іншу сторону і будьте відкриті для того, щоб дізнатися щось нове від партнера.

Основними елементами «гарного тарифного стилю» транспортно-експедиторського підприємства можна вважати такі:

- на підприємстві повинні бути в наявності прейскурант і опис застосовуваних тарифних схем, доступні для будь-якого споживача. Далі у випадку прагнення і встановлення тарифу від «платоспроможності» тарифні ставки і схеми не мають приховуватися від споживача або оголосити про них йому потрібно тільки після вивчення його фінансового стану і зацікавленості при укладанні угоди;

- підприємство повинне чітко визначати терміни дії оголошених тарифів;

- тарифна система підприємства має містити знижки;

- доцільним є залучення споживача до обговорення питання вибору тарифної схеми, використання тих або інших знижок чи надбавок і т. д.;

- переговори про вартість обслуговування повинні вестися тільки після обговорення послуг, які надає підприємство споживачу, а не навпаки.

Оформлення ділових протоколів

Для успішних ділових контактів між партнерами, особливо представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв і правил.

Протокол (від грец. protokollon: protos – перший, kolla – клеїти) у візантійській дипломатії трактувався як правила оформлення документів й означав першу частину документа, у якому перераховується склад учасників зустрічі. У наш час

протокол являє собою сукупність правил поведінки, норм і традицій, які регулюють порядок різних церемоній, офіційних і неофіційних зустрічей, форму одягу та ін.

Діловий протокол – правила, що регламентують порядок зустрічей і супроводження делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Основними *етичними принципами* ділового протоколу є ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність.

Протоколом є звід правил, відповідно до яких регулюється порядок різних церемоній, форми одягу, офіційного листування і т. д. Будь-яке порушення цих правил створить труднощі для сторони, що припустилась помилки, оскільки вона повинна буде принести вибачення і знайти спосіб виправити її.

Розглянемо зміст ділового протоколу.

Діловий протокол для транспортно-експедиторського підприємства складається зі створення певного зовнішнього іміджу, розроблення власного стилю ділового спілкування, оформлення робочого місця, організації прийомів і особливостей спілкування із зарубіжними партнерами. Уміння провести світський і діловий прийом, застільний етикет, телефонні переговори, правила листування і спілкування в Інтернеті – всі ці навички входять до поняття «діловий етикет» і стають частиною ділового протоколу.

Ділова переписка – складова протоколу. У ній існують свої норми і правила [4]. Листи пишуться у доброзичливій формі, навіть якщо питання переговорів досить гостре. Відповіді на листи даються своєчасно. У разі затримки, за протоколом, про це висилається повідомлення і терміни відповіді. Листи відправляються на ім'я того адресата, який надіслав послання.

До різновидів ділової кореспонденції відносять:

- діловий лист;
- телеграму;
- рекомендаційний лист.

До порад написання ділового листа можна віднести:

1) лаконічність. Писати треба коротко і просто, чітко, по суті, без зайвих ліричних відступів.

Приклад: «Ми розглянемо кожне ваше прохання і пропозиції». Все правильно, але сухо. А якщо так: «Ви можете бути абсолютно впевненими в тому, що кожна ваша пропозиція і прохання будуть нами уважно розглянуті»;

2) логічність і послідовність викладу. Лист має бути лаконічним і послідовним. Основну увагу необхідно приділяти найсуттєвішому, а згодом, за необхідності, переходити до другорядного. Для цього є багато висловів-зв'язків. Наприклад: «Дозвольте також ...», «Одночасно хочу сказати ...», «Крім того ...», «Ми також могли б ...», «Просимо також звернути особливу увагу на ...»;

3) уникнення вживання складних слів, спеціальних термінів, які не є загальноприйнятими;

4) ввічливість. Часто недоречно вжите слово чи невдало сформульоване речення можуть все зіпсувати.

Невід'ємними елементами мови, як письмової, так і усної, мають бути слова «дякую» чи «вибачте»;

5) уникнення категоричності. Намагатися, щоб тон листа був доброзичливим (не наказовим).

Уникайте категорично-наказових виразів і штампів, що були поширені в діловій кореспонденції Радянського Союзу: «Слід негайно вжити заходів ...»; «Вимагаємо негайно ...»; «Категорично забороняємо вам ...»;

б) уникнення заперечувальних форм.

Заперечення – це не кращий спосіб відповіді адресатові чи впливу на нього: «Ми не можемо ...»; «Ми не погоджуємось ...»; «Я не маю наміру ...».

Якщо без заперечення не обійтись, то можна спробувати пом'якшити тон листа: «Дуже шкода, проте ...»; «На превеликий жаль, я не можу ...»; «Ви повинні зрозуміти, що цього разу ми не в змозі ...»;

7) використання нетрадиційності ділового стилю – використання гумору;

8) завершальні речення листа.

Прощальні фрази в діловій кореспонденції можуть бути різними.

Можна закінчити листа дружніми фразами, наприклад: «Щиро Ваш ...»; «Із найкращими побажаннями ...»; «Із вдячністю та найкращими побажаннями ...».

У листах більш офіційного характеру: *«Із повагою ...»*; *«Із вдячністю і повагою ...»*; *«Із повагою і найкращими побажаннями ...»*; *«Бажаємо успіхів!»*.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Дослідження рівня довіри громадян України до демократичних інституцій, органів влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.niss.gov.ua/Monitor/Monitor22/01.htm](http://www.niss.gov.ua/Monitor/Monitor22/01.htm).
- 2 Етико-психологічні засади ділового спілкування [Текст] : навч. посібник / укл. М. М. Лагунова. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 36 с.
- 3 Конфліктологія [Текст] / за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
- 4 Коваль, А. П. Ділове спілкування [Текст]: навч. посібник / А. П. Коваль. – К. : Либідь, 1992. – 280 с.
- 5 Мартемьянова, И. А. Основы риторики [Текст]: пособие-хрестоматия для старшеклассников / И. А. Мартемьянова. – СПб. : Сова; М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002. – 288 с.
- 6 Ивин, А. А. Риторика: искусство убеждать [Текст]: учеб. пособие / А. А. Ивин. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 304 с.
- 7 Конфликтология [Текст]: учебник. / под ред. А. С. Кармина. – 4-е изд., стереот. – СПб. : Издательство «Лань», 2001. – 448 с.
- 8 Перепон, В. П. Организация перевозок грузов [Текст] / В. П. Перепон. – М. : Маршрут, 2003. – 614 с.
- 9 Алексеев, Н. Управление предприятием в кризисной ситуации (опыт работы) [Текст] / Н. Алексеев // Проблемы теории и практики управления. – 1997. – № 6. – С. 72–77.
- 10 Уткин, Э. А. Антикризисное управление [Текст] / Э. А. Уткин. – М. : Политиздат, 1997. – 130 с.
- 11 Ансофф, И. Стратегическое управление [Текст] / И. Ансофф. – М. : Экономика, 1989. – 486 с.
- 12 Балабанов, И. Т. Основы финансового менеджмента. Как управлять капиталом? [Текст] / И. Т. Балабанов. – М. : Финансы и статистика, 1994. – 168 с.
- 13 ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) [Електронний ресурс]. – Нац. стандарт: введ. в дію з 1 січня 2008 р. наказом Держспоживстандарту України № 209 від 3 вересня 2007 р.]. – Вид. офіц. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf.

14 Порядок реалізації положень Митної конвенції про міжнародне перевезення вантажів із застосуванням книжки МДП [Електронний ресурс]. – Введ. в дію наказом Держмитслужби України № 755 від 21.11.2001. – Текст офіц. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1036-01>.

15 Правила перевезень вантажів залізничним транспортом України [Текст]. – Затв. наказом Мінтрансу України від 09.12.2002. – Вид. офіц. – К. : ТОВ “Видавничий дім ”САМ”, 2004. – Ч. 1. – 432 с.

16 Посібник прийомоздавальника вантажу та багажу [Текст] : ЦМ-0016. – Затв. та введ. в дію наказом Укрзалізниці № 388-Ц від 31.07.2007. – Вид. офіц. – К. : Укрзалізниця, 2002. – 125 с.

