

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«КРИВОРІЗЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
НАЦІОНАЛЬНОГО АВІАЦІЙНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»
Факультет повітряного транспорту та комп'ютерних технологій
Кафедра менеджменту та логістики

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
к.е.н. Н.В. Смирнова

«____» _____ 2022 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЮ
«БАКАЛАВР»

Тема: «ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ
ПІДПРИЄМСТВА»

Розробив

О.С. Білова

Керівник

к.е.н. Л.О. Кравченко

Консультанти з розділів:

Охорона праці

Т.І. Сергєєва

Нормоконтролер

к.е.н. Н.В. Смирнова

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«КРИВОРІЗЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
НАЦІОНАЛЬНОГО АВІАЦІЙНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

Факультет повітряного транспорту та комп'ютерних технологій

Кафедра менеджменту та логістики

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма «Менеджмент транспорту та логістики»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
к.е.н. Н.В. Смирнова

«___» _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на дипломну роботу

БІЛОВОЇ ОЛЬГИ СЕРГІЇВНИ

1. Тема роботи: «Формування підсистеми логістичного сервісу підприємства»
Затверджена наказом начальника коледжу від «___» _____ 2022 р. № ___/ст.

2. Термін виконання роботи: з «18» квітня 2022 р. до «17» червня 2022 р.

3. Вихідні данні до роботи: фінансова та статистична звітність КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

4. Зміст роботи:

1. Теоретико-методичний контекст формування підсистеми логістичного сервісу підприємства
2. Оцінка ефективності формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»
3. Пропозиції щодо вдосконалення формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»
4. Охорона праці

5. Перелік графічного матеріалу: електронна версія доповіді та презентація.

6. Консультанти з окремих розділів

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Охорона праці	Т.І. Сергєєва		

7. Дата видачі завдання «15» квітня 2022 р.

Керівник роботи _____
(підпис)

к.е.н. Л.О.Кравченко

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис)

О.С.Білова

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Найменування етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Виконання 1 розділу дипломної роботи	18.04.2022	
2.	Виконання 2 розділу дипломної роботи	02.05.2022	
3.	Виконання 3 розділу дипломної роботи	16.05.2022	
4.	Виконання 4 розділу дипломної роботи з охорони праці	30.05.2022	
5.	Оформлення дипломної роботи, нормоконтроль	06.06.2022	
6.	Подання на кафедру дипломної роботи. Усунення недоліків.	10.06.2022	
7.	Підготовка матеріалів до презентації	17.06.2022	

Студент-дипломник _____
(підпис)

О.С.Білова

Керівник роботи _____
(підпис)

к.е.н. Л.О.Кравченко

РЕФЕРАТ

Бакалаврська дипломна робота: 59 с., 6 табл., 10 рис., 1 дод., 9 джерел.

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ, ЯКІСТЬ, ПЛАНУВАННЯ, СОБІВАРТІСТЬ, ТЕХНОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ, ОПТИМІЗАЦІЯ.

Об'єкт дослідження – підсистема логістичного сервісу підприємства.

Мета роботи: опрацювання умов для стабільного та ефективного розвитку підприємства на основі застосування сучасних методик планової роботи, поліпшення її організації, програмно-технічного забезпечення, та посилення контрольної функції.

Завдання роботи:

- розглянути організаційно-економічну характеристику діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»;
- розглянути організацію формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»;
- розглянути аналіз ефективності формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»;
- описати комплекс пропозицій щодо вдосконалення формування логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»
- розглянути стратегічні напрями формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»
- надати оцінку ефекту впровадження пропозицій щодо покращення підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»
- описати основні проблеми формування підсистеми логістичного сервісу підприємства.

Методи дослідження: під час написання дипломної роботи використовувались методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, описовий метод, метод порівняння, узагальнення, аналогії, розрахунковий метод, анкетне опитування.

Положення, що виносяться на захист: перевірка ефективності покращення організаційної структури підприємства на основі впровадження системи якості.

Рекомендації щодо використання роботи: основні наукові положення дипломної роботи доведено до рівня методичних розробок, що дозволяє використати їх у практиці формування систем управління підприємствах України.

Висновки та пропозиції щодо розвитку об'єкта дослідження й доцільність продовження досліджень: проведено оцінку ефективності формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг».

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ КОНТЕКСТ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ ПІДПРИЄМСТВА	9
1.1. Сутність і значення логістичного сервісу в загальній логістичній системі підприємства	9
1.2. Методика планування логістичних підсистем підприємства	14
1.3. Основні проблеми формування підсистеми логістичного сервісу підприємства	17
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КП «МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ КРИВИЙ РІГ»	23
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	23
2.2. Організація формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	29
2.3. Аналіз ефективності формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	33
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КП «МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ КРИВИЙ РІГ»	37
3.1. Комплекс пропозицій щодо вдосконалення формування логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	37
3.2. Стратегічні напрями формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	41
3.3. Оцінка ефекту впровадження пропозицій щодо покращення підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»	43
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ	48
4.1. Техніка безпечної експлуатації підприємства	48
4.2. Технічні рішення щодо забезпечення гігієни праці і виробничої санітарії	50
4.3. Організація пожежної безпеки на підприємстві	53
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58
ДОДАТКИ	59

ВСТУП

Актуальність теми. Формування та розвиток ринкових відносин в українській економіці та формування конкурентного середовища об'єктивно вимагають розробки відповідних заходів управління соціально-виробничими відносинами в колективі, налагодження механізмів нагляду та оптимізації на всіх рівнях, у тому числі мікроекономіки, науково-дослідницькому та розробки основ для покращення роботи

Особливе значення, з точки зору забезпечення високого рівня ефективності праці, формування підсистеми логістичного сервісу, наукової обґрунтованості мають передумови ефективної діяльності підприємства. Система логістичного сервісу відбивається на ефективності роботи підприємства, покращенні трудово-управлінських відносин, зміні характеру та змісту роботи, зміні соціально-психологічної атмосфери підприємства.

Дослідження формування підсистеми логістичного сервісу має важливе методологічне значення, оскільки є свідченням переміщення трудових проблем на вищий рівень, дозволяє вивчати глибинні сутнісні характеристики трудових відносин і процесів, джерела і суперечності праці.

Актуальність теми набуває особливого значення при подоланні деформацій надання послуг, створенні нових систем управління суспільно-підприємницькими відносинами, розробці концепцій усунення колективних спорів для зниження непередбачених витрат для логістичних систем.

Розуміння питань підсистем логістичного сервісу та їх удосконалення в сучасних умовах ускладнюється наявністю негативних процесів на макро- та мікроекономічному рівнях, тому існує об'єктивна необхідність своєчасно оцінювати соціально-трудова відносини в колективах, розробляти та застосовувати найкращі моделі розвитку та регулювання.

Значення цього дослідження зростає, оскільки сучасні заходи щодо підвищення ефективності логістичних систем значною мірою базуються на адміністративних підходах до регулювання підприємницьких відносин без урахування соціально-економічних параметрів, що переважають на

підприємстві. Тому виникає потреба у розробці теоретичних і прикладних аспектів регулювання ефективності підсистеми логістичних сервісів, створенні ефективних механізмів та оптимізаційних моделей, які визначають наукову та практичну актуальність обраної теми дослідження.

Сьогодні в країні йде процес структурної перебудови промислового виробництва, дуже важливо запровадити в системі управління нові методи принципового управління якістю праці, орієнтуючись на якість виробничого процесу і на основу успішної діяльності бізнесу, впевненість в стабільності, конкурентних умовах і перспективах зростання. Тому для вирішення проблеми підвищення якості праці та управління нею необхідно розвивати вкрай потрібне налагодження системи управління для визначення та досягнення необхідного рівня якості праці працівників.

Актуальність і недоліки дослідження, а також теоретичні та практичні потреби у розв'язанні проблеми формування підсистеми логістичного сервісу підприємств зумовили вибір теми дипломної роботи, її мети та завдань.

Метою даної дипломної роботи є опрацювання умов для стабільного та ефективного розвитку підприємства на основі застосування сучасних методик планової роботи, поліпшення її організації, програмно-технічного забезпечення, та посилення контрольної функції.

Досягнення цієї мети вимагає вирішення відповідних завдань.

Об'єктом дослідження є підсистема логістичного сервісу підприємства.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні проблеми стратегічних напрямів логістичного сервісу.

Методологічною основою дипломного дослідження є загальна економічна теорія, основні положення вітчизняних та зарубіжних вчених щодо якості праці та наукових досягнень управління нею. У процесі написання дипломної роботи досліджується поставлене завдання за допомогою загальнонаукових методів: теоретичне узагальнення – з'ясування поняття якості праці в сучасних соціально-економічних умовах; системний і статистичний аналіз – дослідження, групування, визначення впливу робочих місць робітників, основні фактори

якості праці та створення моделі визначення та управління якістю робочих місць робітників

Практичне значення отриманих результатів полягає у створенні основи для вирішення проблем формування та функціонування підсистеми логістичного сервісу та системи управління нею на підприємствах. Використання запропонованих науково-практичних розробок в управлінні надання послуг дозволяє встановити науково обґрунтований рівень якості логістичних підсистем, що сприяє підвищенню ефективності, покращенню якості послуг, сприяє стійким психологічним відносинам між учасниками процесу надання послуг.

Робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновку, списку джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ КОНТЕКСТ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ ПІДПРИЄМСТВА

1.1 Сутність і значення логістичного сервісу в загальній логістичній системі підприємства

На сучасному ринку компанії все більше орієнтуються на задоволення зростаючих потреб споживачів, швидку оцінку та вибір найбільш вигідних шляхів і засобів ведення бізнесу.

Одним з них є логістичний підхід до управління бізнесом. Він передбачає спільну діяльність усіх організацій щодо інтеграції процесів, пов'язаних із досягненням їхніх бізнес-цілей.

Успіх бізнесу залежить не тільки від результатів внутрішньої діяльності будь-якого підприємства, а й від його партнерів – постачальників, дилерів, дистриб'юторів, перевізників, експедиторів тощо.

Якісні логістичні послуги – це невід'ємна частина логістики, дуже важлива частина в процесі маркетингових послуг, яка створюється для ефективнішого керування всіма бізнес-процесами, а також виступають як науково-практичний інструмент взаємодії між бізнес-організаціями.

Логістичні послуги – це група нематеріальних логістичних операцій, покликаних забезпечити максимальне задоволення потреб споживачів у процесі управління потоками матеріалів, інформації та грошей найбільш рентабельним способом.

Основним органом логістичної служби є певний набір (сукупність) супутніх послуг.

Послуги – це поведінка, яка вигідна споживачам. Послуги як продукти праці мають споживчу цінність, а це визначає її товарність, що виражається у можливості бути проданими споживачами як товар. Ця особливість пов'язана з послугами з матеріальними благами. У таких випадках витрати на послуги іноді безпосередньо перевищують виробничі вигоди.

Сервіс – це робота з надання послуги, тобто задоволення потреб будь-кого. Сервіс нерозривно пов'язаний з дистрибуцією і являє собою сукупність послуг, що надаються в процесі замовлення, придбання, постачання та подальшого обслуговування товару.

Розглянемо логістичні послуги. Характер логістичної діяльності передбачає можливість надання споживачам матеріального потоку різних логістичних послуг. Послуга невіддільна від розповсюдження, що є низкою послуг, що надаються в процесі замовлення, придбання, постачання та додаткового обслуговування послуг [1]. Логістичні послуги є частиною виробничого процесу та остаточною пропозицією споживчих товарів.

З метою уточнення сутності визначення поняття «логістичний сервіс» розглянемо підходи науковців (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Визначення поняття «логістичний сервіс»

Ларина Р.Р. [2]	Логістичні послуги - це набір послуг, що надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам. Це останній крок логістичної ланцюга для сприяння матеріальному трафіку.
Бутріна А.Г. [3]	Логістичний сервіс це сукупність послуг, що надаються в процесі безпосередньої поставки товарів споживачам на завершуючому етапі ланцюга.
Гаджинський А.М. [4]	Департамент логістики невіддільний від процесу розповсюдження, і таким чином є низка послуг, що надаються в процесі доставки товарів
Морозов О.Б. [5]	Логістична служба – це потік послуг, що генерується логістичною системою для всієї підсистеми (посилання елемента) для задоволення зовнішніх або внутрішніх споживачів комерційних організацій.
Анікін Б.О. [6]	Логістичні послуги – це невидима логістична операція, яка може гарантувати найбільший ефект в процесі управління матеріалами, фінансами та інформаційними потоками.
Сергеева В.І. [7]	Логістична служба – це сукупність логістичних операцій у внутрішньому бізнес-процесі підприємства та підтримання лояльності.
Лялонд Б., Купер М., Нордевір Т. [8]	Логістична послуга – це основний дохід, створений у ланцюзі логістики.
Єсенькін Б.С., Крилова М.Д. [9]	Логістичні послуги є розумним компромісом між пріоритетними та відповідними витратами на послуги високої якості, щоб забезпечити його.

Примітка: систематизовано автором

На підставі наведених визначень логістичного сервісу можна провести його класифікацію (рис. 1.1).



Рис. 1.1 – Класифікація логістичного сервісу

Примітка: систематизовано автором

За своїм призначенням логістичний сервіс має ґрунтуватися на шести основних принципах (рис. 1.2).

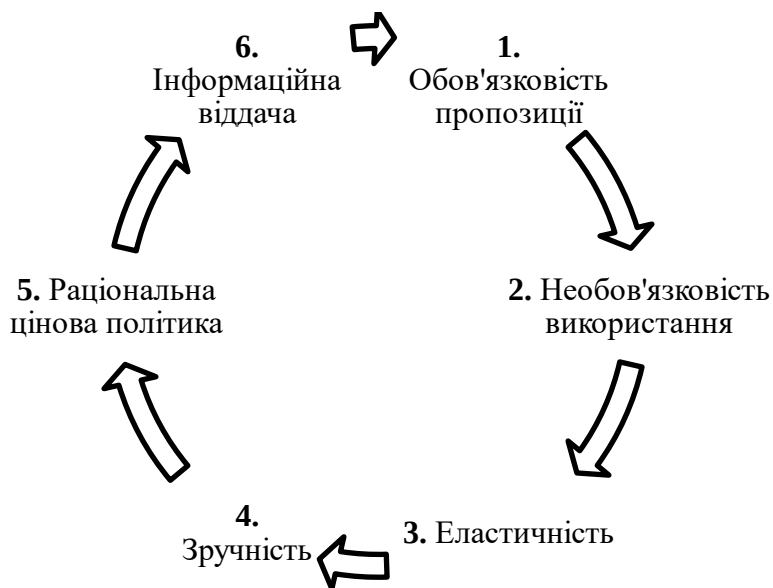


Рис. 1.2 – Принципи логістичного сервісу

Примітка: систематизовано автором

Дамо пояснення принципам логістичного сервісу.

Розглянемо принцип логістичного сервісу «обов'язковість пропозиції». Будь-яке підприємство, яке займається реалізацією виробів, специфіка яких потребує обслуговування. Але підприємство-виробник не пропонує споживачу жодних видів сервісу. Таке підприємство приречене на поразку в конкурентній

боротьбі.

Сьогодні кожен аеропорт намагається максимально підвищити свою конкурентоспроможність не тільки за рахунок капіталомісткого освоєння кращого обслуговування пасажирів, а також в результаті поліпшення якості значимого для пасажирів надання послуг. Тому значно зростає кількість аеропортів, які запроваджують логістичний сервіс як засіб підвищення своєї конкурентоспроможності.

Принцип «необов'язковість використання» орієнтується на пасажирів. Тобто, підприємство-виробник зобов'язане пропонувати сервісні послуги, але не нав'язувати споживачам сервіс, мотивуючи абсолютно вільним вибором пасажирів.

Діапазон наступного принципу логістичного сервісу «еластичність» досить специфічний. А саме, пакет наданих послуг не повинен бути занадто широким, він повинен бути мінімально необхідним максимально доцільним.

За принципом «зручність» сервіс повинен надаватися в тому місці та в такій формі, яка влаштовувала б споживача в повному обсязі.

Дотримуючись принципу «раціональна цінова політика», логістичний сервіс виступає не так джерелом додаткового прибутку, скільки стимулом для покращення надання послуг і засобом зміцнення довіри пасажирів до аеропорту.

Принцип «інформаційна віддача» примушує підприємства в процесі надання послуг організувати збір інформації про оцінки споживачів, про поведінку і форму сервісу конкурентів.

Логістичне обслуговування може бути реалізовано тільки в сфері розподілу та обігу. Це комплекс послуг, що надаються в процесі безпосереднього надання основних послуг споживачам, і є завершальною стадією сприяння потоку матеріалів у логістичному ланцюжку.

Основними споживачами логістичних послуг є споживачі логістики або готової продукції. Послуги в основному надають постачальники, експедитори або інші логістичні посередники.

Логістичні послуги тісно пов'язані з процесом розподілу і являють собою набір послуг, що надаються як частина загального процесу.

Об'єктом логістичних послуг – споживачами логістики можуть бути підприємства, розподільні центри та кінцеві споживачі.

Формування логістичних служб допомагає підприємствам систематизувати процес і налагодити взаємозв'язок між підприємствами та сервісними службами. Логістичні послуги надають постачальники або вибрані транспортні компанії, що спеціалізуються на логістичних послугах.

Логістичні послуги реалізуються через процес логістичного обслуговування конкретних споживачів. Зокрема, пропонується визначати логістичні послуги як організовану діяльність людей у певному фізичному середовищі, пов'язану з постачанням та наданням логістичних послуг, що відповідають конкретним потребам і вимогам споживачів.

Весь перелік робіт, що виконуються в сфері логістичних послуг, можна розділити на кілька основних категорій:

- послуги, пов'язані з передпродажною підготовкою послуг;
- послуги, що надаються в процесі продажу;
- послуга для послуги, яка була продана.

Пакет логістичних послуг має орієнтуватися на конкретних споживачів. Здатність бізнес-організації персоналізувати логістику своїх клієнтів визначає її прихильність до конкретного посередника. Гнучкість логістичних послуг по суті є компенсацією ризиків, що виникають у процесі реалізації продукції, а якісні характеристики продукції не дозволяють споживачам гарантувати послідовну й оптимальну модель роботи.

Комплексна оцінка якості логістичних послуг залежить не тільки від співвідношення якості послуги до вартості, а й від непрямих витрат, пов'язаних з умовами споживання та доступністю послуг. Ці нарахування пов'язані з місцезнаходженням обслуговуючого підприємства, часом очікування послуги тощо.

Під технічної адекватністю послуги розуміється відповідність технології,

методів, засобів логістичної служби, відповідний рівень підготовки персоналу технічним вимогам логістики перероблених товарів. Наприклад, використовувана тара повинна відповідати технічним характеристикам товарів, що в ній перевозяться, а також вантажно-розвантажувальних засобів, обладнання та транспортних засобів для безпосередньої доставки на склади, зберігання та споживання.

До найважливіших параметрів логістичних послуг відносять:

- надійність логістичних, інформаційних та фінансових процедур;
- забезпечення безперебійного обслуговування клієнтів;
- безпека (зберігання товару, захист від можливих пошкоджень);
- гнучкість доставки.

Як підсумок, логістичний сервіс є важливою частиною процесу обслуговування, яке забезпечує необхідну задоволеність клієнтів при підтримці ефективного рівня витрат у ланцюжку поставок.

1.2 Методика планування логістичних підсистем підприємства

Логістичне планування – це систематичний процес встановлення цілей логістики, вибору методів їх досягнення, прийняття управлінських рішень і передбачення наслідків цих процесів.

У цьому випадку він складається з двох рівнів: вищого – стратегічного і підпорядкованого йому – оперативного.

Основою реалізації планування матеріально-технічного забезпечення є передбачення змін навколишнього середовища, чи адаптується створена логістична система до реальної ситуації. Отже, від точності прогнозу залежить успіх (чи провал) компанії на ринку. Сьогодні все більшого поширення набуває комп'ютерне моделювання логістичних процесів, що значно підвищує точність прогнозів та ефективність загального процесу планування.

Тому за допомогою стратегічного планування визначаються цілі та завдання логістичної системи та визначається найкращий шлях їх досягнення. Деталі стратегії компанії здійснюються на тактичному та оперативному рівнях.

Надалі необхідно буде контролювати роботу логістичної системи та при необхідності коригувати її діяльність для забезпечення виконання завдань.

Класифікація типів логістичних планів складніша:

- за рівнями: стратегічне та оперативне планування;
- за термінами планування розрізняють: стратегічне планування, довгострокове планування, середньострокове планування, короткострокове планування;
- залежно від рівня деталізації рішень вони поділяються на такі категорії: стратегічні рішення вищого рівня, логістичні стратегії, тактичні логістичні рішення та оперативні логістичні рішення.

Для стратегічного планування необхідно оцінити передбачуваний обсяг матеріального потоку, який пройде через логістичну систему, і на цій основі спланувати майбутню діяльність. Ця оцінка зазвичай дається як прогноз. Прогнози необхідні для надання інформації, необхідної під час бізнес-планування для всіх функцій, включаючи логістику, маркетинг, виробництво та фінанси.

Основою реалізації логістичного планування є прогноз екологічних змін. Точність прогнозу визначає, чи відповідає логістична система реальній ситуації, і таким чином визначає успіх (або невдачу) компанії на ринку. Сьогодні комп'ютерне моделювання логістичних процесів набуває все більшого поширення, що значно підвищує точність прогнозів та ефективність загального процесу планування.

Слід моделювати різні варіанти транспортних каналів при формуванні логістичної системи. При виборі рішення необхідно звернути увагу на те, який вид транспорту буде використовуватися, маршрут і швидкість перевезення, суму вартості, каденцію, можливість організації навантаження і розвантаження

Формування (створення) логістичної підсистеми передбачає ці принципи з використанням системного підходу:

- безперервний хід фази створення системи (систему необхідно вивчати спочатку на макрорівні, тобто у відношенні до середовища, а потім на

мікрорівні, тобто в її структурі);

– координувати інформацію, ресурси та інші особливості системи проектування;

– немає конфлікту між цілями окремих підсистем і цілями всієї системи.

У плануванні логістичних підсистем є два найбільш популярних методи: аналітичний метод і метод моделювання.

Розглянемо етапи планування цих методів (рис. 1.3).

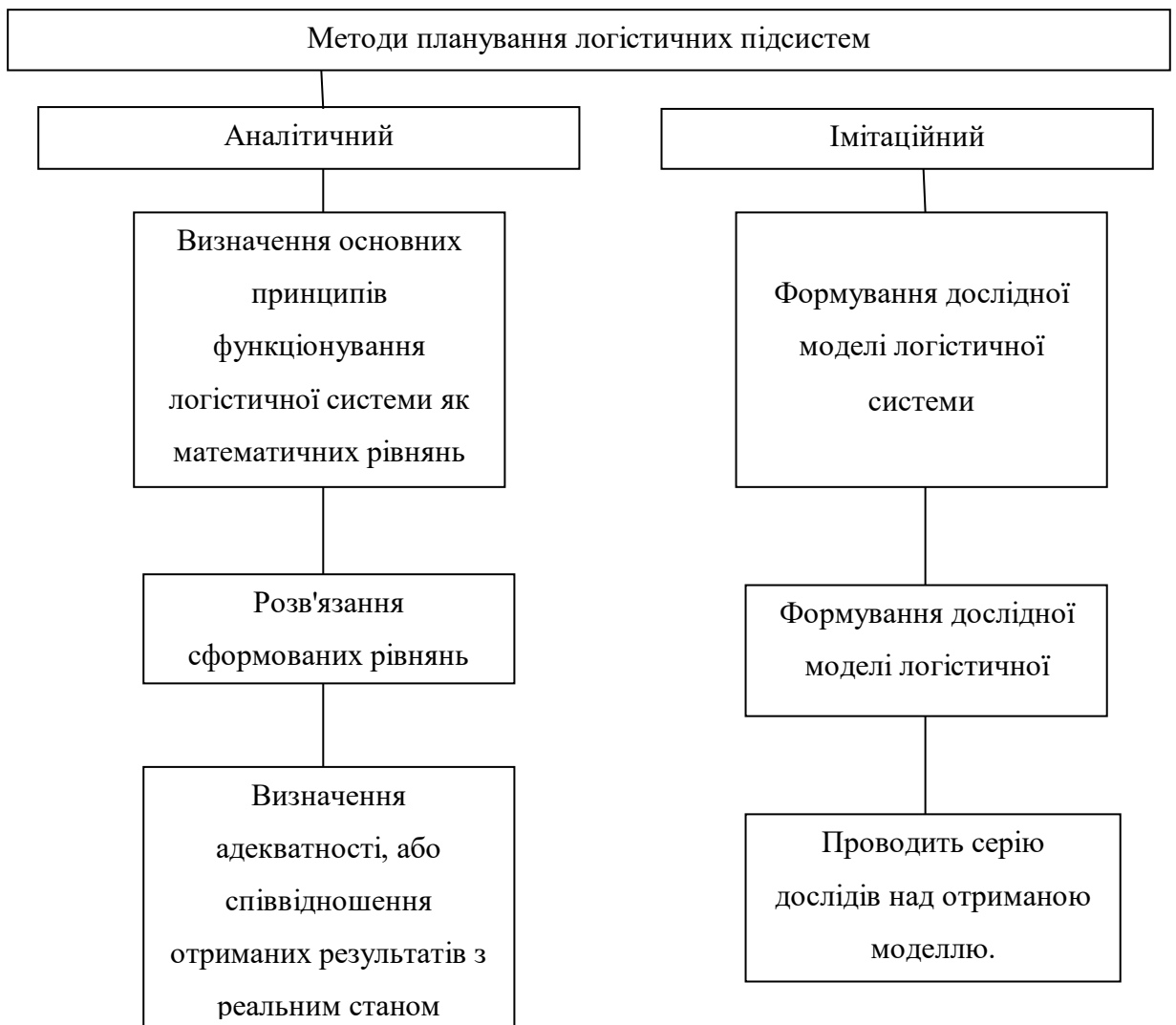


Рис 1.1 – Етапи методу планування логістичної системи

Примітка: систематизовано автором

Перевагою аналітичного методу є те, що отримана модель може застосовуватися необмежено, а недоліком є великі розміри та складність математичного розрахунку.

Перевагою моделювання є простота виконання, недоліком є вартість.

Моделювання логістичних підсистем дозволяє визначити сукупність економічних зв'язків між її елементами, а також можливість проектувати макрологістичні та мікрологістичні системи.

У процесі планування логістичної системи надзвичайно важливо мати великий обсяг вихідної інформації.

Для того, щоб планування логістичних підсистем давало найбільш ефективні результати, процес проектування повинен мати різні принципи.

Дані про принципи процесу планування наведені в таблиці. 1.2.

Таблиця 1.2 – Принципи процесу планування логістичної підсистеми

Системний підхід.	Основним змістом цього принципу є зосередженість на всіх елементах логістичної системи як взаємопов'язаних компонентах цілого організму.
Облік усіх витрат	При плануванні логістичної системи та розрахунку її ефективності важливо звернути увагу на всі наявні витрати, наприклад, на управління матеріальними, фінансовими, інформаційними та сервісними потоками.
Глобальна оптимізація	Призначення кожного елемента системи має бути узгоджено з цілями інших елементів системи для досягнення максимальної продуктивності системи.
Максимальна автоматизація процесу	Розробка та впровадження засобів автоматизації та програмного забезпечення дозволить досягти максимальної ефективності в управлінні всією системою. Використовуються різноманітні системи планування ресурсів, управління замовленнями, бази даних, тощо.

Примітка: систематизовано автором

Таким чином, у логістичній програмі компанії використовується ряд різних методів і прийомів. З метою підвищення точності та надійності планування використовується велика кількість різноманітних математичних та економіко-математичних методів і моделей, які становлять наукову основу логістики.

1.3 Основні проблеми формування підсистеми логістичного сервісу підприємства

Особливе місце в логістичній системі займає підсистема логістичного обслуговування. Першою особливістю цієї підсистеми є те, що споживачі, на яких орієнтуються логістичні послуги, є частиною системи, а не лише її призначенням. Тому в процесі формування логістичної підсистеми

обслуговування споживачів слід розглядати як специфічний структурний елемент, інтегрований у зовнішнє середовище логістичної системи. Ще однією особливістю сервісної підсистеми є те, що вона формує основу зворотного зв'язку між споживачами та виробниками логістичних послуг.

Розглянемо послідовність дій, які забезпечують формування підсистеми логістичного сервісу на будь-якому підприємстві:

- сегментація споживчого ринку, тобто його поділ на конкретні групи споживачів, для кожної з яких можуть знадобитися певні послуги відповідно до особливостей споживання;
- визначення переліку найбільш значимих для покупців послуг;
- ранжування послуг, які входять у складений перелік. зосередження уваги на найбільш значимих для покупців послугах;
- визначення стандартів послуг у розрізі окремих сегментів ринку;
- оцінка послуг, які надаються, встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю послуг, які надаються, визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоздатності компанії;
- встановлення зворотного зв'язку з покупцями для забезпечення відповідності послуг потребам покупців.

Сегментація споживчого ринку може здійснюватися за географічними факторами, характером або будь-яким іншим атрибутами послуг. Можна проводити різноманітні опитування, щоб вибрати важливі послуги для пасажирів, оцінити їх і визначити стандарти обслуговування. Оцінка наданих послуг здійснюється різними способами.

Дуже важливо для аеропорту, як постачальника визначити основні послуги, які потребує пасажир. Після аналізу значимих послуг підприємство робить перелік послуг, які найбільш закріпленні на ринку, для отримання оптимального прибутку, зазначеного в цілях підприємства. Перелік послуг дає можливість прибрати з ринку певну кількість послуг, які несуть або збиток підприємству, або ж малий прибуток в порівнянні з іншими послугами.

Тому при формуванні системи логістичного обслуговування на етапі

визначення стандартів обслуговування кожного сегмента ринку слід визначити мінімально допустимий рівень логістичних послуг, який визначається інтенсивністю конкуренції на ринку.

Для цього робиться статистика річного доходу та статистика послуг і товарообігу. Звідси підприємство робить висновки з приводу своєї діяльності та прибутковості.

Оцінка послуг проводиться з відгуків споживача: чим кращі відгуки, тим більший збут та попит на товар. Чим більший попит на послуги, тим більша конкурентоспроможність підприємства.

Це дуже важливий фактор функціонування підприємства.

Зворотній зв'язок не менш важливий фактор, підприємству важливо знати, що думає пасажир про аеропорт та його послуги. З одної сторони, це є ходом маркетингу, так як пасажирі роблять відгуки, тим самим підвищують зацікавленість в тих чи інших послугах людей, які ще не стали клієнтами аеропорту.

Проблема формування підсистеми логістичного обслуговування полягає в тому, що в логістичному процесі є великий обсяг невикористаних потужностей щодо зниження витрат та якості обслуговування, які необхідно вирішувати системно та раціонально з урахуванням диференційованого підходу.

Основні принципи логістичних послуг включають:

- максимальне задоволення потреб споживачів і характеру наданих послуг;
- послуги невіддільні від маркетингу, його основних принципів і завдань;
- гнучкість обслуговування, яка орієнтована на врахування ринку, споживачів, усіх змін вимог до пропозицій послуг.

Розгляд проблеми підсистеми логістичного обслуговування підприємства потребує уточнення завдання логістики. Крім обслуговування обороту матеріальних ресурсів у виробничій сфері, логістика надає також різноманітні послуги, пов'язані з потоком матеріальних ресурсів. Тому логістичні послуги тісно пов'язані з процесом розподілу.

Для прискорення розвитку логістичних послуг підприємства важливо

з'ясувати, що мотивує його практичне застосування.

По-перше, бракує адекватних рішень матеріально-технічних проблем як за відсутності відповідних баз, так і через обмежену кількість спеціалістів та їх навчальних центрів.

По-друге, поширені економічні кризи, неповна власність, скорочення виробництва та інфляція придушили будь-які нововведення.

По-третє, без комплексної калькуляції витрат зростання логістичних послуг компенсується підвищенням ефективності за межами підприємства.

Основні проблеми, що існують у сучасних логістичних послугах, такі:

1. Підвищити вартість транспортних послуг. Судноплавство більше не розглядається як стабілізуючий фактор у бізнесі. Крім економічних проблем, на нього впливають і політичні проблеми.

2. Відсутність узгодженості між розподілом продукції та логістикою.

3. Відсутність аналізу рентабельності та ефективності використання логістики.

4. Зміни концепцій інвентаризації. Розширення послуг веде до їх зростання, що значно ускладнює ефективне управління запасами.

5. Зміни комунікаційних технологій.

6. Відбуваються зміни в логістичних операціях з великою кількістю даних.

7. Продовжує розширюватися використання комп'ютерів на підприємствах.

8. Громадськість стурбована забрудненням навколишнього середовища та переробкою відходів.

Одним із питань формування підсистеми логістичного обслуговування є визначення кількості та рівня послуг, які їх надають та підтримують з найменшими витратами. Оптимальні рівні обслуговування можна визначити шляхом побудови кривих, які відображають поведінку витрат і доходів залежно від змін рівня обслуговування.

Хоча існує велика кількість доступних інструментів для забезпечення належного рівня логістичних операцій та методів визначення, через багато

характеристик логістичних послуг не можемо отримати найточніші дані про рівень обслуговування в організації порівняно з характеристиками продукту.

Підвищення рівня обслуговування об'єктивно призводить до збільшення витрат споживача на компенсацію витрат виробника послуг на обслуговуючу організацію.

Це значно зменшує витрати і збитки одного і того ж пасажера, пов'язані з самостійним виконанням транспортно-експедиторських, вантажно-розвантажувальних та інших логістичних операцій. Тому для замовника найкращим рішенням є компроміс між протилежними факторами.

Проблема полягає в широкому спектрі логістичних послуг і великій мінливості їх якості, що фундаментально впливає на конкурентоспроможність виробників, розмір загальних і логістичних витрат, стійкість бізнесу, тощо. З цієї причини для постачальників дуже важливо мати чітко визначену і чітко формалізовану стратегію в сфері логістичних послуг, які вони надають своїм клієнтам. Зрештою, якщо є кілька конкуруючих виробників послуг, які працюють на подібних потоках продуктів, споживачі матимуть свободу вибору

Проблеми, властиві підсистемі логістичного обслуговування:

- однією із глобальних проблем транспортної логістики є відсутність розвиненої та сучасної транспортної інфраструктури в окремих районах країни;
- неправильне проектування шляхів розповсюдження та нерозумне використання транспортних засобів під час перевезення вантажів;
- недотримання графіків і курсів дій;
- слабка транспортна інфраструктура, недостатня кількість вантажних терміналів, низький технічний рівень;
- відсутність сучасних технічних засобів різних видів транспорту, що відповідають світовим стандартам, високий рівень фізичного зносу рухомого складу;
- неефективне використання власного та орендованого рухомого складу.

Сучасний світ переживає процес інформатизації та оцифровки, тому будь-яка сфера людської діяльності має бути оновлена до сучасних стандартів, що

більшою мірою стосується економічної діяльності сучасного суспільства. Суспільство очікує високої якості продукції та послуг, тому логістичні процеси в господарській діяльності повинні відповідати сучасним вимогам.

Тому необхідно не тільки вирішити проблему диференціації відомчої логістики, а й застосувати системний підхід для досягнення більш ефективного та раціонального процесу. Тому важливо розглядати як проблему, так і її рішення, не виключаючи жодної ланки ланцюга.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КП «МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ КРИВИЙ РІГ»

2.1 Організаційно-економічна характеристика діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Техніко-економічний аналіз здійснюють економісти, інженери, робітники та органи управління на основі оперативних і періодичних звітів. Його метою є оцінка господарської діяльності, визначення причинно-наслідкового зв'язку та взаємодії різних факторів, таких як технологія та економіка, виробничі резерви, тощо, та формулювання заходів щодо раціонального використання ресурсів.

Технічний та економічний аналіз – це переважно внутрішній аналіз. У цьому аналізі діяльність, послуги, семінари, команди та особиста робота всіх структурних одиниць компанії. Джерело такого аналізу надається і немає врахування та регуляторних даних, бухгалтерських матеріалів та бухгалтерського обліку. Технічний та економічний аналіз – це один квартал на чверть, десять років, один місяць та чверть технічного та економічного аналізу. Відповідно до результатів аналізу, були прийняті важливі рішення щодо управління.

Тема технології та економічного аналізу – це економічний процес, який відбувся в компанії. Її соціально-економічна ефективність, остаточні результати діяльності впливають на об'єктивні та суб'єктивні фактори та відображені у звіті компанії.

До його найважливіших завдань відносять:

– забезпечення науково-економічної обґрунтованості планів діяльності підприємства. В даний час система внутрішньовиробничого планування багатьох підприємств порушена, відсутнє єдине поняття плану діяльності підприємства. Однак техніко-економічний аналіз є науковою базою складання бізнес-плану, плану фінансового оздоровлення, плану виробничо-господарської

діяльності;

- об'єктивне і всебічне дослідження якості виконання планів підприємства;
- визначення економічної ефективності використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;
- контроль на відповідність діяльності підприємства принципам самоокупності, самофінансування;
- виявлення та оцінка внутрішніх виробничих резервів підвищення ефективності діяльності підприємства;
- оцінка спроможності підприємства з метою діагностики і запобігання його банкрутства.

В даний час роль технічного та економічного аналізу зросла, оскільки основні показники, що характеризують ефективність заходів впровадження нового обладнання, технології, організації виробництва, підприємства розраховують та планують незалежно. Звідси необхідність ретельного аналізу та обґрунтування технічних та економічних показників.

Іншими словами, аналіз може негайно підтвердити прийняття рішень управління, визначити дефекти роботи, знайти внутрішні економічні запаси для покращення використання ресурсів та швидко усунути негативні тенденції. У процесі аналізу необхідно визначити та вивчити не всі фактори, що впливають на виробництво продукції та його вартість, але головний фактор в даний час та такі виробничі зв'язки, що призводять до великих відхилень, що впливають на виробничі планита виробничі витрати.

Проаналізуємо техніко-економічну діяльність КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг».

Комунальне підприємство «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» розташовано у м. Кривий Ріг.

Перші авіаційні рейси з міста Кривий Ріг виконувались до міст Харків та Одеси з 1926 року. Планувалося будівництво капітального аеропорту та аеродрому, але війна завадила цим планам.

У 1959 році найбільші перевезення пасажирів на далекі відстані здійснювалися цивільною авіацією на напрямках Кривий Ріг – Київ, Кривий Ріг – Дніпропетровськ, Кривий Ріг – Запоріжжя та Кривий Ріг – Черкаси.

У 1976 році на околиці міста був побудований аеропорт та аеродром «Кривий Ріг» («Смичка») з ґрунтовою злітно-посадковою смугою. Літаками моделей Ан-2, Лі-2, Іл-14, Ан-24 та Як-40 щорічно перевозилося близько 6 000 пасажирів.

У зв'язку зі збільшеними навантаженнями з перевезення пасажирів з міста та розвитком міста, керівництвом України було прийнято рішення про перенесення аеропорту та аеродрому на нове місце, і в січні 1979 року його було перенесено в район села Лозуватка, де завершилося будівництво аеровокзалу, з пропускною здатністю 400 осіб на годину, бетонної злітно-посадкової смуги та комплексу авіаційних служб ГВФ.

Криворізький аеропорт працював цілодобово, приймаючи та відправляючи авіатранспорт усіх типів та моделей.

У 1986 році введено в експлуатацію міжнародний сектор. Аеропорт почав обслуговувати літаки міжнародних авіакомпаній Німеччини, Чехословаччини, Румунії та інших. Перший міжнародний політ на літаку Ту-154 був здійснений 30 червня 1986 року.

Коли Україна прийняла статус незалежності, Постановою Кабінету Міністрів від 15 жовтня 1992 р. №678-р відкрився міжнародний пункт пропуску, аеропорт отримав статус «Міжнародний»

У 2001 р. Комунальне підприємство «Міжнародний державний аеропорт Кривий Ріг» передано у комунальну власність (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 липня 2001 р. №297-р «Про передачу комплексів повної власності аеропортів «державної цивільної авіації» у комунальну власність міста» та рішення Криворізької міської ради від 27.06.2001 №623).

Аеропорт для створення комфорту пасажирів має такі сервісні послуги:

- надає тимчасове проживання в готелі;
- надання довготривалої стоянки автомобілів;

- надання послуги wi-fi;
- послуга розміщення для матері та дитини;
- тимчасове розміщення пасажирів в комфортних залах очікування.

Голова аеропорту Лашин Ігор Михайлович.

Проаналізуємо техніко- економічну діяльність КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг». Техніко-економічні показники наведено в табл. 2.1:

Таблиця 2.1 – Техніко-економічні показники КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

№ з/п	Назва показника	Роки			Абсолютне відхилення, +/-		Відносне відхилення, %	
					2020 до 2019 р.	2021 до 2020 р.	2020 до 2019 р.	2021 до 2020 р.
		2019	2020	2021				
1.	Вартість запасів + вартість вироб. запасів	1176	1490	2186	314	696	26	15
2.	Чистий дохід тис. грн.	9357	1690	524	-7667	-1167	-81	-68
3.	Собівартість тис. грн.	9460	1690	457				
4.	Валовий прибуток (збиток) тис. грн.	103	–	67	-103	-36	-100	-
5.	Фінансовий результат від операційної діяльності (прибуток чи збиток) тис. грн.	1533	2271	3080	738	809	48	35
6.	Фінансовий результат до оподаткування (прибуток чи збиток) тис. грн.	1533	2271	3080	738	809	48	35
7.	Витрати (дохід) з податку тис. грн.	2300	–	–	-	-	--	-
8.	Чистий фінансовий результат (прибуток чи збиток) тис. грн.	1533	2271	3080	738	809	48	35

Джерело: фінансова звітність підприємств

На основі розрахунків, проведених у табл. 2.1, можна зробимо наступні висновки. Чистий дохід на період даних років має тенденцію до нарощування, порівняно з 2020 роком збільшився на 13%, але цього недостатньо. Такий результат вказує на те, що у підприємства є можливості вийти на позитивні показники, але асортимент послуг не змінюється, підприємство працює стабільно. Необхідно внести зміни до переліку послуг, які надаються підприємством, з метою пошуку прибуткових напрямків діяльності.

Щодо собівартості, то вона має тенденцію до зменшення. Собівартість послуг являє собою грошовий вираз витрат підприємства на виробництво та реалізацію послуг. Це комплексний економічний показник, який об'єднує в собі витрати матеріалізованої праці і витрати живої праці. Тобто, підприємство має можливості для підтримки реалізації послуг, що надає.

Валовий прибуток вказує на операційні процеси, які потребують негайного втручання адміністрації, коли виникає гостра потреба в пошуку нових прибуткових напрямків діяльності підприємства, підвищення фондівіддачі в щоденній діяльності.

Якщо розглядати техніко-економічні показники підприємства у відсотковому відношенні, можна зробити наступні висновки. За фінансовими результатами КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» КМР за 2019 – 2021 рр. можна зробити висновки, що підприємство працює майже без розвитку, що провокує на глобальні управлінські зміни.

Динаміка техніко-економічних показників Міжнародного аеропорту «Кривий Ріг» низька, тому підприємство займає місце на ринку послуг з середнім попитом у споживача.

Розглянемо техніко-економічні показники у вигляді діаграм зображених на рис. 2.1 – 2.3.

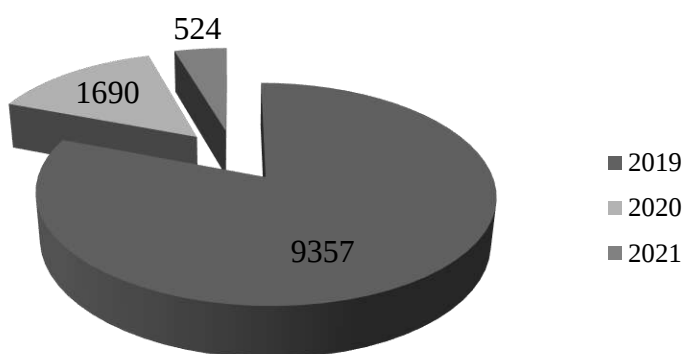


Рис. 2.1 – Чистий дохід КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Джерело: фінансова звітність підприємства

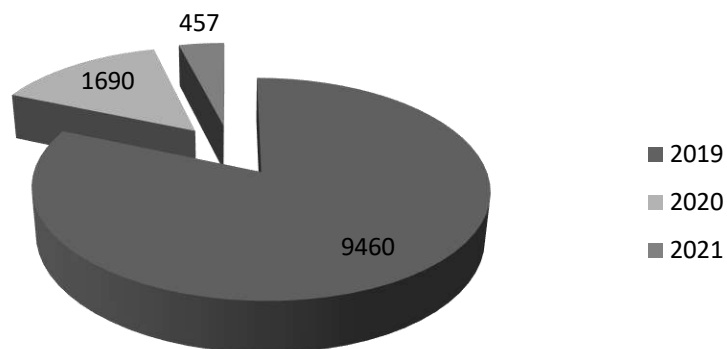


Рис. 2.2 – Собівартість послуг КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Джерело: Фінансова звітність підприємства

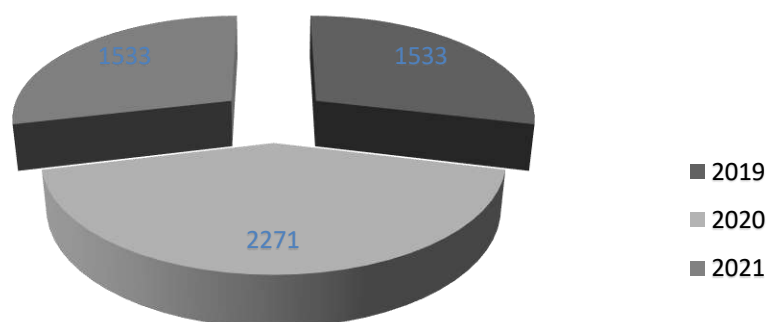


Рис. 2.3 – Чистий фінансовий результат КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Джерело: фінансова звітність підприємства

Розглянемо пропускну спроможність КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг». Статистика показників наведена на рис. 2.4 – 2.5.

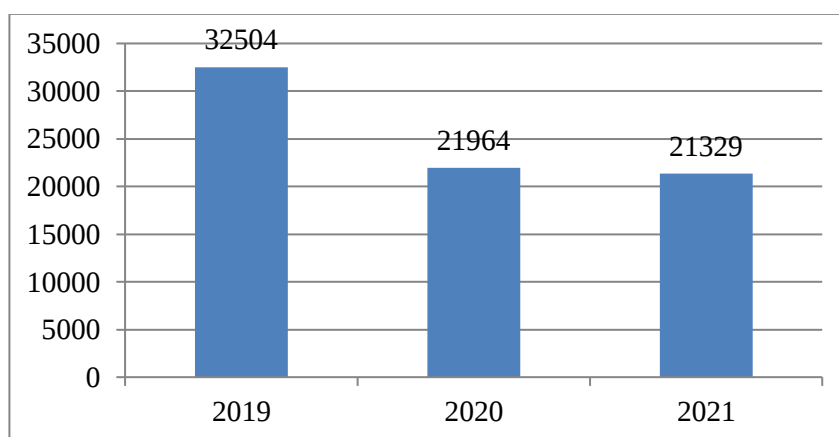


Рис. 2.4 – Статистика пасажиропотоку КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» в період з 2019-2021 рр.

Джерело: звітність підприємства

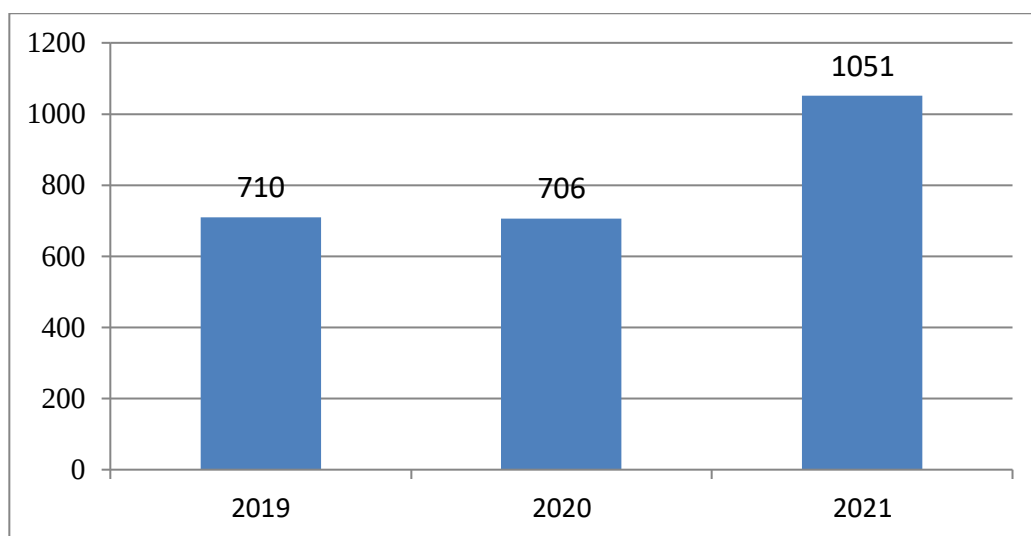


Рис. 2.5 – Статистика обслуговування рейсів КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» в період з 2019-2021 рр.

Джерело: звітність підприємства

З проаналізованих даних можна зробити висновок, що КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» має незначний прибуток від реалізації послуг, які надає. Підприємство має незначну пропускну спроможність, що впливає на фінансовий результат. Але, за 2021 рік спостерігається тенденція збільшення користувачів послуг на 45%, порівняно з 2020 роком. Такий результат отримано за рахунок внесення значних змін в порядок надання послуг з позиції якості, більше уваги приділено логістичному сервісу надання послуг. Тому, необхідно вжити заходів збільшення напрямків в логістичному сервісі, який впливає на імідж підприємства, тощо.

Таким чином, проведений аналіз показує, що аеропорт «Кривий Ріг» має достатньо міцний попит у користувачів послуг, що забезпечує стабільне місце на ринку послуг.

2.2 Організація формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Думка, що управління транспортною системою має орієнтуватися лише на мінімізацію витрат, яка домінувала протягом тривалого часу, і досі активно використовується на деяких підприємствах, що не відповідає сучасним вимогам.

Управління стає оптимальним лише в тому випадку, якщо воно заснований на оптимальній логістиці. Логістична система тісно пов'язана з активною ринковою стратегією.

Підсистема обслуговування споживачів займає особливе місце в логістичній системі.

Перша особливість цієї системи полягає в тому, що споживач, на якого спрямований логістичний сервіс, є частиною системи, а не лише її метою. Тому під час формування підсистеми логістичного сервісу споживачів необхідно розглядати як специфічний структурний елемент, інтегрований з довкіллям у логістичну систему.

Друга особливість підсистеми обслуговування полягає в тому, що саме вона є базовою у забезпеченні зворотного зв'язку між споживачами та виробниками логістичних послуг.

На КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» логістичний сервіс ґрунтується на шести основних засадах:

- обов'язковість пропозиції: аеропорт, реалізує послуги, які потребують обслуговування, і пропонує споживачеві сервіс;
- еластичність: послуги, що надаються, є достатньо широкими – від мінімально необхідних до максимально доцільних;
- зручність: аеропорт надає послуги в такій формі, які влаштовують споживача;
- раціональна цінова політика: послуги є не тільки джерелом прибутку, а й стимулом для придбання нових ТЗ та оновлення парку повітряних суден; у процесі надання послуг аеропорт організовує збір інформації про всі сторони перевезення, відгуки пасажирів, поведінку та форми обслуговування конкурентів;
- необов'язковість використання: аеропорт пропонує клієнтам варіанти обслуговування, оскільки вибір пасажира є абсолютно вільним.

Виділимо ряд етапів формування логістичної системи КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг». Механізм формування логістичної системи КП

«Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» показаний на рис. 2.6.

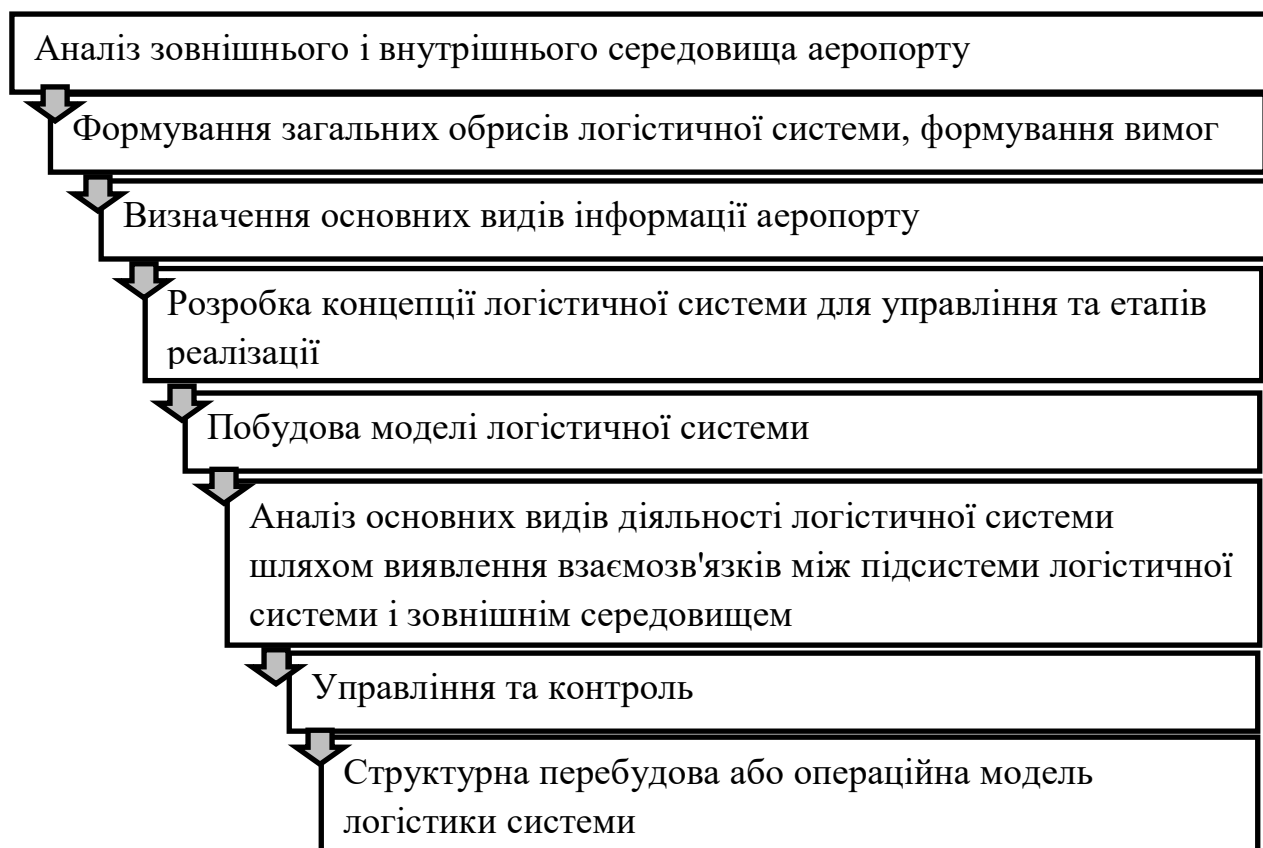


Рис. 2.6 – Механізм формування логістичної системи КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Примітка: узагальнено автором

У формуванні логістичних систем управління аеропорту необхідно базуватися на п'яти основних принципах теорії управління та трьох інших принципах, притаманних логістичній системі: гнучкість послідовності логічного проектування; логістика, енергія, ресурси та система характеристик постійної координації зв'язків; рівномірні принципи цілей усієї системи та її підсистем.

Один системний метод використовується для формування логістичної системи аеропорту. Крім вище зазначених методів, при формуванні системи існує багато переваг, ніж у класичному (індуктивному) варіанті.

Системний підхід передбачає вивчення досліджуваних об'єктів, у тому числі сфер державного управління, не лише комплексно, а й роздільно, тобто з різних точок зору, під різними кутами зору.

Системний підхід має кілька аспектів. Будь-яка система так чи інакше виникає, проходить у своєму розвитку ряд етапів, розрахованих на певні перспективи. При системному підході в основі формування лежить кінцева мета, заради якої створюється система. Послідовність формування системи при застосуванні системного підходу представлена на рис. 2.7. У цій послідовності можна виділити кілька етапів.

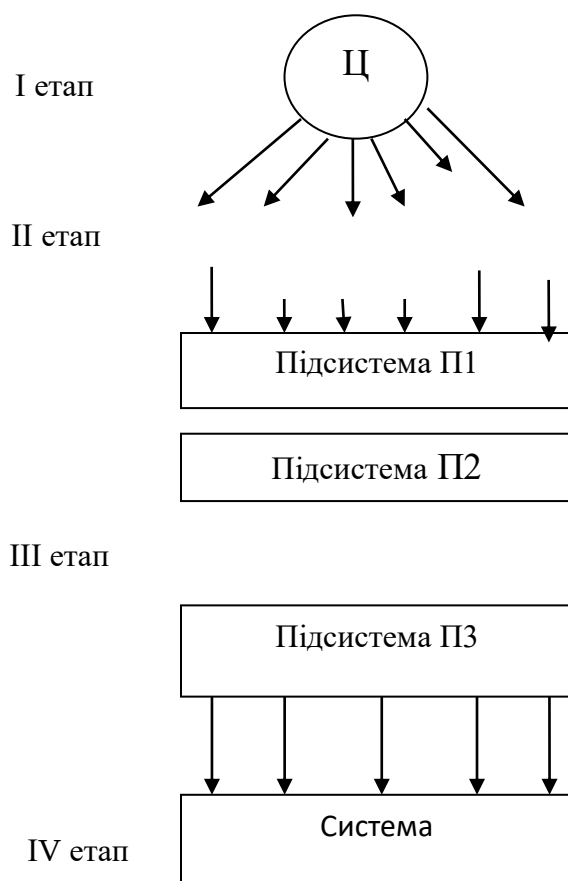


Рис. 2.7 – Послідовність формування системи при застосуванні системного підходу

Примітка: систематизовано автором

Отже, проаналізувавши формування логістичної системи КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг», можна дійти висновку, що аеропорт ще в процесі створення ідеального логістичного сервісу та логістичної системи.

Для підвищення конкурентоспроможності підприємству варто переглянути погляди керівництва та персоналу на логістичні послуги та перспективу їх розвитку.

Для діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» необхідно вжити заходів щодо удосконалення логістичної системи шляхом розширення підсистеми логістичного сервісу. Це є важливою умовою для подальшого стратегічного розвитку та отримання прибутку.

2.3 Аналіз ефективності формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Підсистема пасажирських послуг має спеціальне розташування в логістичній системі. Перша функція підсистеми полягає в тому, що пасажир, що керує логістичними послугами, є частиною системи, а не лише її призначенням.

Тому в процесі формування підсистеми пасажирської логістичної служби необхідно інтегрувати у зовнішнє середовище конкретний структурний елемент у логістичній системі.

Інша особливість підсистеми логістичного сервісу полягає в тому, що саме вона є базою у забезпеченні зворотних зв'язків між пасажиром і аеропортом.

Формування системи логістичних послуг передбачає вирішення проблем та знаходить найкращий рівень логістичного обслуговування за найкращого рівня витрат.

Цей процес включає в себе наступні дії:

- сегментація споживчого ринку – його поділ на групи пасажирів відповідно до набору послуг, яким віддають перевагу пасажирів;
- визначення переліку найбільш значимих для пасажирів послуг;
- ранжування послуг вибраного переліку, зосередження на найбільш значимих послугах;
- визначення стандартів послуг в розрізі окремого сегмента ринку;
- оцінка послуг, що надаються; встановлення взаємозв'язку між рівнем сервісу і вартістю послуг; визначення рівня сервісу, необхідного для забезпечення конкурентоспроможності аеропорта;
- встановлення зворотного зв'язку з покупцем для забезпечення

відповідності потреб споживача рівню послуг, що надаються.

Найважливішим концептуальним і методологічним поняттям дослідження операцій є поняття ефективності. Операція може бути проведена з різним успіхом. Для виміру успішності проведення операції вводиться поняття ефективності. Деякі фахівці виділяють окремо так звану функціональну ефективність.

Функціональна ефективність має кількісне вимірювання корисних ефектів. Його можна виміряти за кількістю логістичних послуг. Тому сам корисний ефект не має нічого спільного з будь-яким періодом чи циклом.

Однак, якщо обчислюється операція або корисний ефект підприємницького циклу протягом певного періоду часу, це стає мірою фізичної ефективності як властивого атрибута загальної логістичної системи.

Іншими словами, функціональна ефективність – корисний ефект, створений за допомогою розглянутого об'єкта логістичної системи за цикл або за певний період його використання.

Варто помітити, що оцінка створюваної логістичної системи тільки за показником функціональної ефективності неповна. Тому найбільш повне судження про успішність логістичної операції або про те, наскільки вдала логістична система, може бути з'ясовано тільки за допомогою категорії ефективності як порівняння результатів операцій і витрат на їхнє досягнення.

Отже, ефективність операції (рішення) може бути однозначно охарактеризована трьома показниками:

- величиною очікуваного корисного ефекту (результату),
- імовірністю його досягнення,
- витратами ресурсів на досягнення цього ефекту із заданою ймовірністю.

Ефективність – ступінь досягнення поставлених цілей. Це визначення має концептуальний сенс. При цьому основний принцип кількісної оцінки ефективності складається в порівнянні результатів діяльності і витрат на їхнє досягнення.

Логістичний підхід до управління логістичним сервісом аеропортів – це

інтеграція окремих ланок логістичного ланцюга потоків в єдину логістичну систему. Завдяки інтеграції логістичного сервісу відбувається швидке адаптування до змін зовнішнього та внутрішнього середовища, а також до всіх аспектів планування та управління потоками. Логістичний сервіс має комунікацію з зовнішнім середовищем. Тому, актуальним є аналіз факторів впливу зовнішнього середовища на діяльність Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» КМР через логістичний сервіс.

Застосуємо SWOT-аналіз як один із методів визначення факторів впливу зовнішнього середовища на макрологістичну діяльність компанії:

- strength – сильні сторони;
- weaknesses – слабкі сторони;
- opportunities – можливості;
- threats – загрози.

Результати проведеного аналізу показані в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - SWOT-аналіз КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» КМР

Сильні сторони	Оцінка, балів	Слабкі сторони	Оцінка, балів
Безпека польотів (БП)	5	Фінансові проблеми	4
Авіаційна безпека (АБ)	5	Недостатність власних коштів для інвестування	3
Сервісне інформаційне логістичне обслуговування	4	Перебої в роботі аеропорту	4
Сервісне логістичне фізичне обслуговування	3	Регулярність польотів рейсів (РП)	3
Можливості	Оцінка, балів	Загрози	Оцінка, балів
Відкриття нових логістичних напрямків діяльності (рейсів)	3	Нестабільність курсу валют	2
Покращення матеріальнотехнічної бази	2	Низький відсоток прибутку, відсутність інвестування	3
Збільшення сервісних послуг	3	Карантинні обмеження, в зв'язку з COVID-2019	5

Примітка: розроблено автором

За результатами проведеного SWOT-аналіз КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» КМР та за підсумками отриманих результатів основних фінансово-економічних показників, зробимо висновок: можливість основних переваг

складає 8 балів, загрози – 10 балів, сильні сторони – 17 балів, слабкі сторони – 14 балів.

З проведеного SWOT-аналізу бачимо, що сильні сторони переважають слабкі, аналіз проведений за результатами спостережень під час проходження переддипломної практики на зазначеному підприємстві, проте, загрози перебільшують можливості підприємства.

Виходячи з вище сказаного, можна дати таке визначення: формування нових напрямків логістичного сервісу неможливо на даний час, незначна прибутковість підприємства та відсутність інвестицій в економічний розвиток підприємства знижують ефективність його логістичної системи.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ ПІДСИСТЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КП «МІЖНАРОДНИЙ АЕРОПОРТ КРИВИЙ РІГ»

3.1 Комплекс пропозицій щодо вдосконалення формування логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Якість логістичного сервісу є важливою конкурентною перевагою, так як КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» прагне покращувати рівень обслуговування пасажирів, але водночас і оцінювати динаміку витрат за його забезпечення.

Завданнями управління якістю логістичного сервісу аеропорту є:

- підтримання певного рівня послуг;
- підтримання точності та повноти підбору послуг;
- перевірка наданих послуг товару відповідно до сертифікатів;
- підтримання оптимальних для клієнта умов послуги користування повітряним транспортом;
- перевезення пасажирів згідно розкладу;
- виконання перевезення за мінімальний час.

На сьогоднішній день економічна криза змінила кількість авіаційних перевезень. Надання перевезень аеропортом в цьому році має не постійний характер.

Авіаційна діяльність – головне завдання логістичної мережі КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг». Як і інші сфери логістики, аеропорт «Кривий Ріг» намагається мінімізувати транспортні витрати пасажирів, щоб отримати максимальний прибуток, не втрачаючи якості та швидкості реалізації послуг.

Усі бізнес-процеси, які пов'язані з пасажирськими перевезеннями та наземним обслуговуванням, здійснюються не стабільно. При цьому нікуди не поділися постійні витрати: охорона, утримання території в належному стані,

прибирання будівель та паркувальних місць, тощо.

Це призводить до того, що КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» протягом останнього часу має не стабільний дохід і перспектива поки що залишається неясною.

Основні переваги авіаційних послуг КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» викладені нижче.

Відстані перевезення дуже великі: на даному етапі розглядається збільшення як швидкості подолання самої відстані із пункту відправки до пункту призначення, так і швидкості отримання вантажу. КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» здійснює це в день відправки.

КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» здійснює перевезення за дуже низькими цінами. Ця перевага досягається за рахунок самої специфіки авіатранспорту і його надійності.

Виходячи з вище зазначених переваг, аеропорт не тільки має всі можливості для подальшого розвитку в галузі перевезення пасажирів та товарів. Однак, у цих сферах КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» зіткнувся з великими проблемами. Зазвичай їх можна класифікувати.

Затримки пасажирських рейсів, пов'язані з недостатньою кількістю літаків. Зазначимо, наразі аеропорт не має парку повітряних суден, аеропорт здійснює перевезення за контрактами авіакомпаній.

Для покращення даного логістичного показника можемо запропонувати аеропорту «Кривий Ріг» поповнити власний парк повітряних суден сучасними літаками для подальшого стратегічного розвитку підприємства.

Наступною проблемою аеропорту «Кривий Ріг» є організація всієї логістичної системи.

Невід'ємно важливим є правильне розрахування маршруту, оптимізація витрат та урахування всіх складнощів, які можуть виникнути у зв'язку з перевезенням.

Запропонуємо КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» заходи для контролювання деталізації і опрацювання всієї логістичної схеми фахівцями,

які працюють в штаті фірм або залучених в якості найманих консультантів.

Наступною проблемою логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» є поточна ситуація в світі з поширенням коронавірусу та заборонаю здійснення пасажирських перевезень.

Зрештою, Україна зменшила кількість авіаперевезень, окрім гуманітарних вантажних перевезень, необхідних для боротьби з COVID-19, та евакуаційних рейсів для українців, які не мали можливості самостійно повернутися до України.

Тому, удар карантину по діяльності аеропорту наразі оцінюється, як критичний. Для підвищення цього показника аеропорту необхідно організувати систему перевірки та контролю Covid-сертифікатів, впровадити систему швидкого обслуговування пасажирів перед відправкою та впровадити електронну систему перевірки.

Також під час економічної кризи можемо запропонувати КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» збільшити вантажні перевезення. Адже на даний час регулярні вантажні сполучення та інші процеси, пов'язані з вантажем мають позитивну динаміку.

Оскільки вантажовідправники тепер не мають можливості використовувати багажні відсіки пасажирських літаків, то, близько 80% вантажів, які доставлялися раніше пасажирськими літаками, зараз доставляються окремим спеціальним вантажним рейсом.

Автоматизована система обслуговування пасажирів є основним інструментом для автоматизації всіх процесів, пов'язаних з обслуговуванням логістичних послуг, які надає аеропорт.

Аеропорту «Кривий Ріг» буде запропоновано ввести автоматизовану систему обслуговування. Автоматизована система обслуговування пасажирів є основним інструментом для автоматизації всіх процесів, пов'язаних з обслуговуванням логістичних послуг, які надає аеропорт.

Система дозволить значно підвищити якість обслуговування пасажирів при зниженні витрат на обслуговування за рахунок підвищення ефективності

роботи допоміжного персоналу.

Система дозволяє:

- суттєво підвищити ступінь задоволеності і, як наслідок, підвищити рівень лояльності пасажирів;
- забезпечити «прозорість» діяльності підрозділів, залучених до логістичного сервісного обслуговування;
- отримувати вичерпану статистичну інформацію про процеси обслуговування пасажирів, необхідну для оперативного управління відділом обслуговування та прийняття стратегічних рішень;
- зменшити навантаження на підрозділ і підвищити працездатність працівників.

Процес формування логістичної системи включає такі принципи:

- послідовного просування по етапах створення системи (система спочатку повинна досліджуватися на макрорівні, тобто у взаємовідношенні з навколишнім середовищем, а потім на мікрорівні, тобто усередині своєї структури);
- узгодження інформаційних, ресурсних і інших характеристик систем, що проектуються;
- відсутності конфліктів між цілями окремих підсистем та всієї системи.

При формуванні логістичної системи виділяють стадії проектування та планування, які, поділяються на етапи та стадії реалізації та контролю (додаток А).

Отже, в висновку, можна впевнено стверджувати, що сфера авіаперевезень та пов'язані з нею галузі мають велику перспективу розвитку, що підтверджується актуальною ситуацією в світі.

Галузь авіаційних перевезень та вдосконалення логістичної підсистеми має стати одним із ключових напрямків розвитку КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» і мати цілком конкретну та всеохоплюючу державну підтримку.

Однак основні перспективи галузі все ще пов'язані з потребами постійно вдосконалювати діяльність з аеропорту, включаючи всю логістичну систему

оптимізації департаменту транспорту ринку послуг.

3.2 Стратегічні напрями формування підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Сьогодні проблема логістики все ще не вирішена, оскільки успішна робота будь-якої організації та її конкурентоспроможності безпосередньо залежать від кваліфікованої взаємодії всіх підсистем (включаючи логістику).

Логістична діяльність є досить важливою складовою в діяльності аеропорту. Процес організації логістичної діяльності є складним та потребує чималих зусиль зі сторони керівництва.

Саме організація логістичної діяльності повинна охоплювати всі напрями діяльності кожного підприємства та мати тісний взаємозв'язок із ними.

Сучасний аеропорт має, перш за все, задовольняти потреби населення країни у авіаційних послугах, гарантувати експлуатантам повітряного транспорту, пасажирам, клієнтурі, орендарям та іншим рівні можливості щодо надання послуг.

Повітряному транспорту, як учаснику економічних процесів, притаманна циклічність функціонування. Зростання і падіння обсягів перевезень залежить не тільки від економічних процесів, а від певних ситуацій, наприклад, криз та негативних наслідків авіаційних подій.

На розвиток логістичних підсистем аеропорту впливає специфіка аеропортових комплексів, послуги і якість роботи яких фактично складають наземне обслуговування пасажирів.

При дослідженні пріоритетності напрямків задоволення потреб клієнтів, фахівці IATA дійшли висновку, що переваги має та стратегія розвитку, в центрі якої знаходиться, в першу чергу, пасажир.

Тому керівництву КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» потрібно активно залучати до реалізації програм з підвищення рівня обслуговування пасажирів весь свій персонал, від якого залежить якість логістичного сервісу.

Для збільшення обсягу перевезень та інтенсивності повітряного руху для

КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» можна запропонувати:

- збільшити розміри аеровокзального комплексу;
- збільшити розміри обладнаних місць стоянок приватних автомобілів;
- використовувати автоматизовані транспортні засоби (ескалатори, рухомі доріжки);
- організувати перевезення внутрішнім транспортом.

Для зручності пасажирів і ефективної роботи всіх служб аеропорту, доцільно було б зосередити в одному місці парк автомобілів, зони обслуговування пасажирів і обробки багажу, місця стоянки повітряних суден без будь-якого розподілу на обслуговування окремих рейсів.

Слід відмітити, що для більшої пропускної спроможності аеропорту, можна впровадити різні технологічні і організаційні методи виконання операцій реєстрації квитків і оформлення багажу пасажирів перед польотом.

Впровадження систем і засобів механізації й автоматизації процесів реєстрації квитків, оформлення й обробки багажу пасажирів дає можливість зареєструвати квиток і оформити багаж біля будь-якої реєстраційної стійки в операційному залі, що значно збільшує пропускну спроможність аеровокзалів, підвищує культуру обслуговування пасажирів.

Інтенсивність пасажирських послуг у реєстрі операційної діяльності аеропорту є однією з найважливіших особливостей. Він визначає прихильність пасажирів авіаційного транспорту до наземних послуг та потребує вивчення та вдосконалення методів перевезення та експлуатації.

Одним із напрямів покращення логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» являється покращення транспортного сполучення міста та аеропорту.

Транспортне сполучення не розвинене, тому пасажирам важко доїхати до аеропорту, що створює незручності для споживача послуг.

Щоб покращити цей фактор, аеропорту необхідно розвинути логістичне сполучення «місто-аеропорт», для цього потрібно:

- укласти контракт з перевізниками (міський транспорт);

- створити базу транспортних засобів для безкоштовного перевезення пасажирів;

- укласти договір зі службами таксі для швидкого перевезення пасажирів до терміналу аеропорту, тощо;

Досконалий логістичний сервіс дає можливість аеропорту стати провідним в країні та на міжнародних ринках послуг.

КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» повинно забезпечувати високі рівні обслуговування авіакомпаній, клієнтів та пасажирів. Такі дії визначають основу авіатранспортного вузла, який забезпечує взаємодії з іншими видами транспортної інфраструктури.

Основними позитивними сторонами покращення логістичного сервісу є оптимізація товарного потоку, зручності та скорочення витрат споживачів, розвитку відносин між учасниками різних ринків, а також додаткових послуг для пасажирів, відправників вантажів.

За умов зростання кількості компаній, які надають різні послуги в аеропортовому комплексі, перспективними стають будівництво в безпосередній близькості від аеропорту окремого офісного або офісно-готельного комплексу.

Тому, для подальшого розвитку аеропорту доцільно буде створити таку систему логістичного сервісу, яка цілком і повністю відповідала б вимогам споживачів повітряних послуг.

Завдяки удосконаленій системи логістичного сервісу підприємство вдосконалисть своє функціонування та фінансову статистику перевезень.

3.3 Оцінка ефекту впровадження пропозицій щодо покращення підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

Логістика – це потік планування, організації, управління, контролю та коригування, від основних джерел до потоку матеріалів та інформації.

КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг», на відміну від підприємств інших галузей матеріального виробництва, в процесі транспортування не створює продукту виробництва в матеріальній формі.

Насправді продукція компанії – це рух пасажирів.

Але крім основної послуги (перевезення), КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» в процесі обслуговування пасажирів пропонує ряд додаткових послуг:

- WI-FI зона в терміналі;
- за домовленостями з авіакомпаніями наявне бортове харчування;
- наявність системи VIP;
- наявність території для паління;
- наявність на території прохолодних напоїв в спекотні пори року;
- свіжа українська і зарубіжна преса.

Основою до формування логістичної системи КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» можна вважати діяльність окремого структурного підрозділу – відділу логістики, який було створено за наказом та який підпорядковується генеральному директору Ігорю Лашину.

Мета КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» полягає в наступному: організація та надання споживачів високоякісних логістичних послуг з найнижчою вартістю протягом певного періоду часу та врахуванням персоналізації потреб клієнтів, доступна ціна та постійне вдосконалення.

Після розробки пропозицій щодо покращення підсистеми логістичного сервісу та функціонування її в умовах економічної кризи, проведемо оцінку ефективності запропонованих рішень.

Аеропорт, що має системи логістичного сервісу з високим рівнем ефективності, відповідно, має і більш високий рівень результативності діяльності.

Очікуваний ефект від реалізації заходів щодо покращення логістичної системи КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» виявляється в наступному.

Таблиця 3.1 – Очікуваний ефект від впровадження заходів покращення підсистеми логістичного сервісу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг»

№ з/п	Найменування заходу	Очікуваний ефект від впровадження
1.	Поповнення власного парку повітряних суден сучасними літаками	Зі збільшенням парку повітряних суден збільшиться кількість пасажиропотоку та виконаних рейсів. Впровадження цього заходу дозволить виконати стратегічні плани підприємства та стабілізувати доходи.
2.	Покращення організації всієї логістичної системи	Після впровадження цього заходу оптимізація витрат буде проходити безперебійно та будуть враховані всі складнощі, які можуть виникнути у зв'язку з перевезенням.
4.	Покращення системи перевірки Covid- сертифікатів	Покращиться пасажиропотік після зменшення проблем перевезення у зв'язку з пандемією, перевірка пасажирів на ділянках контролю пришвидшиться в декілька разів.
5.	Збільшення вантажних перевезень	Цей захід допоможе аеропорту не стати банкрутом під час економічної кризи в країні, у зв'язку зі зменшенням пасажиропотоку, послуги на вантажоперевезення навпаки ростуть. Вантажоперевезення допоможуть стабілізувати функціонування аеропорту.
6.	Введення автоматизованої системи обслуговування пасажирів	Система дозволить значно підвищити якість обслуговування пасажирів при зниженні витрат на обслуговування за рахунок підвищення ефективності роботи допоміжного персоналу

Примітка: систематизовано автором

У повсякденній роботі аеропорту кожен процес має свої труднощі і пріоритети. Головна мета персоналу та керівництва КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» - це спрощення якомога більшої кількості процедур для пасажирів, пов'язаних з польотом (придбання квитка, реєстрація багажу) і забезпечення цілісності як пасажирів, так і їх багажу.

З приводу покращення автоматизованої системи обслуговування пасажирів це дасть змогу звести участь людини до мінімуму.

Для авіатранспортного підприємства пропонується використання RFID міток для багажу та вантажів.

Технологія RFID буде автоматично ідентифікувати об'єкти багажу. Для цього до валіз (які надалі потрапляють у багажний відсік літака) і сумках (ручних поклажах, які пасажир беруть з собою на борт) на стійці реєстрації персонал буде прикріплювати спеціальні радіопозначки, які надалі будуть

розпізнаватися RFID-зчитувачем з відстані 2-3 метрів.

Такі самі RFID-мітки пропонується використовувати і для вантажного складу аеропорту «Кривий Ріг».

Вантажні товари будуть маркуватися такими ж спеціальними RFID-мітками, а вся інформація по вантажах буде збережена в системі обліку даних і в будь-який момент її можна буде перевірити.

Звичайно, запропоновані заходи понесуть за собою витрати і деякі з них вимагатимуть підписання необхідних договорів із підприємствами підрядниками.

Таблиця 3.2 – Переваги використання RFID-міток під час обслуговування вантажного та пасажирського багажу

Вантажні перевезення	Пасажирські перевезення
Спрощення складських процесів (отримання, відправлення, переміщення та інвентаризація товарів)	Відстежити місце знаходження багажу за весь шлях
Швидка інвентаризація	Прискорити потік документів (у базі даних збережена інформація про маршрут і поточне місце знаходження кожної одиниці багажу)
Безпека завдяки унікальності RFID-міток	Камера зберігання багажу та ручної поклажі Пасажирів (система вкаже, де знаходиться багаж)
Відстеження за слідуванням вантажу по всьому маршруту	Зменшить затримки рейсів
Мінімізація помилок через людський фактор	

Примітка: систематизовано автором

Якість і рівень обслуговування, безсумнівно, відіграє провідну роль у створенні іміджу КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг», а також вимагає використання відповідних технологій для обслуговування різних категорій пасажирів: тих, хто прибув; ті, що відлітають; трансфер або транзит; а також спеціальні групи пасажирів.

Для цього підприємству було запропоновано автоматизовану систему обслуговування пасажирів, що надасть аеропорту переваги в швидкості обслуговування, а також підвищить конкурентоспроможність.

Для того, щоб забезпечити ефективну систему послуг автоматизації, необхідно безперебійно покращувати усі послуги і пов'язані з ними типи робіт,

оскільки участь кожного працівника вплине на загальну якість обслуговування всього аеропорту.

Немає сумніву, що безперебійний рух потоку даних буде забезпечений у випадку, якщо усі види діяльності координуватимуться в логістичній мережі.

Створення сучасного транспортного логістичного центру КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» стане стимулом для розвитку нових маршрутів, залучення нових авіакомпаній та перевізників.

Таким чином, пропоновані заходи щодо покращення логістичного сервісу діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» є економічно та соціально ефективні та стратегічно доцільні.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ

4.1 Техніка безпечної експлуатації підприємства

На підприємствах, відповідно до розділу III «Організація охорони праці» Закону України «Про охорону праці», повинна бути створена та функціонувати служба охорони праці, яка розробляє різні заходи, які в майбутньому зобов'язані забезпечити кожному працівникові безпечні умови праці.

Відділ охорони праці проводить інструктаж з техніки безпеки, організовує роботу з метою досягнення встановлених норм техніки безпеки, розроблення та впровадження заходів щодо створення безпечних умов праці.

Організація роботи з охорони праці включає:

- забезпечування безпеки виробничого обладнання, виробничих процесів, будівель, робіт;
- нормування санітарно-гігієнічних умов праці;
- інструктаж з техніки безпеки та навчання працівників безпечним умовам праці;
- забезпечення працівників засобами індивідуального захисту;
- забезпечення оптимального режиму праці та відпочинку;
- організація лікувально-профілактичних заходів, соціального обслуговування працівників, професійний відбір працівників за окремими спеціальностями

Навчання працівників безпечним умовам праці є одним з основних елементів охорони праці. Починається з прийому на роботу, коли власник інформує майбутніх працівників про умови та стан охорони праці, загальноприйняті звичаї аеропорту та правила поведінки у разі надзвичайних ситуацій.

Державний комітет з нагляду за охороною праці затвердив типові положення, згідно з яким при прийомі на роботу всі працівники повинні бути присутніми на інформаційній сесії за програмою, визначеною на основі

орієнтовного переліку питань, визначених Положенням.

Положенням зазначено такі види інструктажів:

- вступний;
- первинний;
- повторний;
- позаплановий;
- цільовий .

Вступний інструктаж для всіх працівників, які працюватимуть постійно або тимчасово в аеропорті, проводиться працівником служби охорони праці у спеціально обладнаному для цього місці.

Крім того, перед початком роботи на робочому місці з новоприйнятим працівником його безпосередній керівник організовує первинний інструктаж з техніки безпеки.

Повторний інструктаж передбачає періодичне повторення всіма працівниками правил поведінки в аеропорті в частині дотримання вимог правил техніки безпеки.

Позаплановий інструктаж проводиться з працівниками при введенні нового обладнання, при зміні вимог нормативно-правових актів з охорони праці, в надзвичайних ситуаціях, у разі аварії або загрози нещасного випадку.

Інший вид інструктажу – цільовий – проводиться з працівником при виконанні ним роботи, не пов'язаної з його прямими обов'язками. Інструктаж доповнюється перевіркою знань з техніки безпеки шляхом усного опитування працівників та перевіркою засвоєння ними безпечних методів праці.

Про інструктаж у журналі, заведеному на підприємстві, робиться відповідний запис, що підтверджується підписами того, хто проводив інструктаж, і того, хто був інструктований.

До роботи не допускаються всі працівники, у тому числі державні службовці, які не пройшли навчання, інструктаж та перевірку з охорони праці. У разі виявлення працівниками та посадовими особами незадовільних знань з охорони праці вони у місячний строк мають пройти перепідготовку та

перевірку.

Керівник підприємства відповідає за організацію, навчання, проведення інструктажів, перевірку знань працівників з охорони праці.

4.2 Технічні рішення щодо забезпечення гігієни праці і виробничої санітарії

Гігієна праці – галузь профілактичної медицини, що розробляє наукові основи та практичні заходи щодо покращення умов праці для охорони здоров'я працівників, високої працездатності, запобігання травматизму, професійним захворюванням та іншим негативним наслідкам, які можуть бути пов'язані з працею людини.

«Мета гігієни праці – сприяти і підтримувати найвищий рівень фізичного, психологічного та соціального благополуччя працівників у всіх видах діяльності; запобігання відтоку праці внаслідок захворювань, спричинених умовами праці; захистити працівників, які здійснюють професійну діяльність, від ризиків. Розміщувати та обслуговувати працівників у виробничому середовищі, адаптованому до фізичних та розумових можливостей працівників.

Основним завданням професійної санітарії та промислової гігієни є запобігання нещасних випадків та професійних захворювань. Усуваючи вплив небезпеки та шкідливих факторів, тим самим створюється гігієна, тим самим підвищується продуктивність праці, підтримується та підвищується здоров'я працівників.

Відповідно до закону «Про охорону праці», гігієнічні норми – чітко визначений діапазон налаштувань виробничого середовища, безпечний для підтримання нормального життя та здоров'я людини.

За допомогою гігієнічного нормування встановлюється гранично допустима концентрація шкідливих хімічних домішок у повітрі робочої зони (вода, ґрунт, продукти харчування), гранично допустимі рівні та дози шкідливих для людини фізичних факторів, оптимальні та допустимі мікроклімат, освітлення, сонячні або ультрафіолетові параметри, опромінення,

атмосферний тиск, оптимальний та допустимий добовий склад харчовий раціон та питна вода.

Гігієнічні нормативи – встановлення допустимих значень (рівнів, доз, концентрацій) для шкідливих виробничих факторів, зазначених у гігієнічних нормативах, узагальнених у спеціальних документах та затверджених відповідно.

Виробнича гігієна і гігієна праці – це галузь практичної діяльності, що розробляє засоби і методи профілактики та підтримки здоров'я працівників на основі вивчення умов праці та фізіологічних можливостей людини.

Основні принципи гігієни праці:

- встановити чітку політику комплексного превентивного захисту працівників на рівні компанії, включаючи робоче середовище, технології, організацію, умови праці та соціальні відносини;

- відповідальність роботодавця за забезпечення здоров'я та безпеки працівників у всіх аспектах роботи, включаючи запобігання ризикам, інформування та навчання, необхідну організацію роботи, засоби контролю та здійснення спільної діяльності між роботодавцями та працівниками;

- гарантувати моніторинг здоров'я працівників, адекватний ризикам, які вони зазнають на роботі;

- надати працівникам право отримувати необхідну інформацію щодо техніки безпеки та стану їхнього здоров'я, про можливі ризики та запобіжні заходи (ця вимога стосується як підприємства в цілому, так і окремих завдань, а також окремих робочих операцій);

- консультації з працівниками або їх представниками під час проектування та впровадження нових технологій щодо вибору обладнання, умов праці та робочого середовища щодо можливого впливу на здоров'я працівників;

- загальні принципи запобігання ризикам (до них слід віднести: усунення ризиків, пов'язаних з роботою; оцінку ризиків, яких неможливо уникнути; контроль причин ризиків; адаптацію робочого місця до конкретного працівника (конструкція робочого місця, обладнання, технологія); адаптація до

технологічного процесу; заміна небезпечних речовин на більш безпечні або менш небезпечні; пріоритет колективних заходів безпеки над індивідуальними; надання належних інструкцій працівникам).

Технічні заходи включають:

- систематичне підтримання чистоти довкілля та робочих місць;
- розробку та проектування обладнання, що виключає викиди пилу, газів і парів, інших шкідливих речовин у виробничі приміщення;
- забезпечення санітарно-гігієнічних вимог до повітря виробничого середовища;
- монтаж систем вентиляції та кондиціювання на робочих місцях з небезпечними умовами праці;
- забезпечення захисту працівників від шуму, ультра- та інфразвуку, вібрацій, різних видів випромінювання.

У статті 7 Закону «Обов'язки підприємств, установ та організацій»: повноваження адміністрації щодо здійснення санітарно-гігієнічних заходів та протиепідемічних заходів є боротьба зі шкідливими та небезпечними виробничими чинниками; усунення непередбачених обставин та їх наслідків, оповіщення працівників та спеціальних органів Державний нагляд над допущеними порушеннями».

Відповідно до Закону, забезпечення благополуччя досягається за рахунок наступних ключових кроків:

- гігієнічне нормування та державна реєстрація шкідливих факторів, екологічних факторів та виробничого середовища;
- стан санітарно-гігієнічної експертизи технологічних проектів, положення інвестиційних програм та операційних об'єктів;
- фактори безпеки, які вони визначають для дотримання вимоги санітарних норм;
- включення при приєднанні вимог безпеки щодо збереження здоров'я та життя в Державних стандартах та інших нормативно-технічних методиках і документації;

- дозвіл на діяльність, пов'язану з потенційною небезпекою здоров'я людей;
- обов'язкові медичні огляди окремих категорій населення.

4.3 Організація пожежної безпеки на підприємстві

Пожежна безпека входить до комплексу заходів з охорони праці, а організація господарських приміщень у цій сфері включає широкий спектр заходів, зокрема:

- створення умов для безпечної роботи;
- мінімізація ризику виникнення пожеж;
- повне та своєчасне забезпечення технічними засобами для запобігання загорянню та ліквідації самих пожеж та їх наслідків;
- контроль дотримання вимог пожежної безпеки та законодавства;
- розроблення та впровадження регламенту гасіння пожеж, евакуації та рятування від пожежі та задимлення людей і речей;
- навчання внутрішнього та зовнішнього персоналу.

Якщо підприємство орендує приміщення в іншої особи, сторони повинні письмово домовитися, хто з них і на яких умовах буде виконувати цю роботу.

Пожежна безпека є частиною комплексу заходів з охорони праці, а організаційна робота в цій галузі на об'єктах включає широкий спектр заходів, а саме:

- розробку і ведення документації – планів з евакуації персоналу в разі пожежі, ведення журналів обліку, наказів, і спеціальних інструкцій щодо захисту об'єктів і використання первинних засобів гасіння, інструкцій з техніки безпеки, технічного обслуговування вогнегасників різних марок і типів, систем пожежної сигналізації та інше;
- організацію навчання працівників, проведення інструктажів;
- матеріально-технічне забезпечення підприємства протипожежним інвентарем – первинними засобами пожежогасіння, включаючи переносні і пересувні вогнегасники, інформаційними стендами з актуальними матеріалами, пожежними щитами і знаками пожежної безпеки та іншими;

- забезпечення технічної справності протипожежного обладнання, інструментів та спеціального інвентарю;
- періодичні перевірки стану ввіреного об'єкта;
- задачі звітності до контролюючих органів, допомога у здійсненні планових та позапланових перевірок;
- організацію безпечної евакуації співробітників і персоналу, матеріальних цінностей, організацію гасіння вогнищ загоряння або задимлення в разі виникнення пожежі

Згідно законодавства України: «Працівники служби пожежної безпеки Державіаслужби України несуть персональну відповідальність за:

- невідповідність прийнятих рішень вимогам законодавства з питань пожежної безпеки;
- невиконання прямих обов'язків, передбачених цим Положенням та інструкціями;
- недостовірність та несвоєчасність підготовки статистичних звітів з питань пожежної безпеки та наслідків пожеж.

При визначенні рівнів протипожежного захисту враховуються клас аеропорту, середньооблікова кількість працівників авіакомпанії та волонтерів, які займаються гасінням пожежі, місця вибухонебезпечних предметів, кількість будівель та інші характерні для авіакомпанії характеристики.

На додаток до плану евакуації в будівлях і місцях великого скупчення людей повинні з'являтися інструкції з евакуації. Плани та інструкції слід розміщувати на видному місці в приміщенні. Підприємства повинні організовувати аварійну підготовку не рідше одного разу на рік.

Необхідно проводити медичні огляди щороку, використовувати обладнання для особистого захисту та постійно контролювати відповідність між роботою та промисловою дисципліною між працівниками.

На кожному підприємстві наказом повинен бути встановлений протипожежний режим, у тому числі визначення:

- можливість (місце) паління, застосування відкритого вогню;

- порядок проведення тимчасових пожежонебезпечних робіт (у тому числі зварювальних);
- правила проїзду та стоянки транспортних засобів;
- місця зберігання та допустима кількість сировини;
- порядок прибирання горючого пилу й відходів зберігання промасленого спецодягу та смаття, очищення повітроводів;
- порядок огляду і зачинення приміщень після закінчення роботи;
- порядок проходження посадовими особами навчання;
- дії працівників у разі виявлення пожежі;
- порядок оповіщення людей про пожежу;

Працівники зобов'язані:

- бути присутніми на вивченнях заходів пожежної безпеки та протипожежних інструкцій;
- дотримуватися встановленого на підприємстві протипожежного режиму;
- у разі пожежі негайно повідомити пожежну охорону;
- вживати заходів щодо евакуації людей, гасіння пожежі;
- повідомити про пожежу керівнику;
- якщо необхідно викликати швидку допомогу.

ВИСНОВКИ

Формування логістичних служб допомагає підприємствам систематизувати процес і налагодити взаємозв'язок з сервісними службами. Логістичні послуги надають постачальники або вибрані транспортні компанії, що спеціалізуються на логістичних послугах.

Логістичні послуги реалізуються через процес логістичного обслуговування конкретних клієнтів. Зокрема, пропонується визначати логістичні послуги як організовану діяльність людей у певному фізичному середовищі, пов'язану з постачанням та наданням логістичних послуг, що відповідають конкретним потребам і вимогам споживачів.

Комплексна оцінка якості логістичних послуг залежить не тільки від співвідношення якості послуги до її вартості, а й від непрямих витрат, пов'язаних з умовами споживання та доступністю послуг. Ці нарахування пов'язані з місцезнаходженням обслуговуючого підприємства, часом очікування послуги, тощо.

У логістичній програмі компанії використовується ряд різних методів і прийомів. З метою підвищення точності та надійності планування використовується велика кількість різноманітних математичних та економіко-математичних методів і моделей, які становлять наукову основу логістики.

Для покращення даного логістичного показника можемо запропонувати аеропорту «Кривий Ріг» поповнити власний парк повітряних суден сучасними літаками для подальшого стратегічного розвитку підприємства

Сфера авіаперевезень та пов'язані з нею галузі мають велику перспективу розвитку, що підтверджується актуальною ситуацією в світі.

Галузь авіаційних перевезень та вдосконалення логістичної підсистему має стати одним із ключових напрямків розвитку КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» і мати цілком конкретну та всеохоплюючу державну підтримку.

Але, основні перспективи галузі все ж таки пов'язані із необхідністю постійного вдосконалення діяльності аеропорту, включаючи, перш за все,

оптимізацію роботи всієї логістичної системи цієї галузі транспортного сегмента ринку послуг.

Основними позитивними сторонами покращення логістичного сервісу є оптимізація товарного потоку, зручності та скорочення витрат споживачів, розвитку відносин між учасниками різних ринків, а також додаткових послуг для пасажирів, відправників вантажів.

Тому, для подальшого розвитку аеропорту доцільно буде створити таку систему логістичного сервісу, яка цілком і повністю відповідала б вимогам споживачів повітряних послуг.

Для забезпечення ефективної автоматизованої системи обслуговування пасажирів необхідна безперебійна комунікація з усіма службами виконання основних та супутніх видів робіт, адже участь кожного окремого працівника впливає на загальну мережу якості обслуговування по всьому аеропорту.

Створення сучасного транспортного логістичного центру КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» стане стимулом для розвитку нових маршрутів, залучення нових авіакомпаній та перевізників.

Таким чином, пропоновані заходи щодо покращення логістичного сервісу діяльності КП «Міжнародний аеропорт Кривий Ріг» є економічно та соціально ефективні та стратегічно доцільні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тридід О.М. Логістика: навч. посібник. – К.: Знання, 2008. 566 с
2. Гайдабрус Н.В. Аудит логістичного сервісу як складова оптимізації логістичних процесів на підприємстві. Ринковоорієнтоване управління інноваційним розвитком: монографія/ за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. – Харків: ТОВ «Діса плюс», 2015. С. 426-433
3. Бутрин А.Г. Совершенствование управления процессом реализации продукции промышленного предприятия на базе логистической концепции. Вестник УГТУ-УПИ. 2006. № 1 (72). С. 130-136
4. Гаджинский А.М. Логистика: учебник. – М.: «Дашков и К°», 2007. 472 с.
5. Морозов О.Б. Основы логистической теории в практике успешного ведения современного бизнеса. – СПб.: СПбГУ, 2006
6. Аникин Б.А. Логистика: учебник. Серия «Высшее образование». – М.: ИНФРА – М, 2002. 368 с.
7. Сергеев В.И. Управление качеством логистического сервиса. Логистика сегодня. 2010. № 1. С. 10-16
8. Bernard J. LaLonde, Martha C. Cooper, and Thomas G. Noordewier. Customer Service: A Management Perspe
9. Есенькин Б.С. Логистика в книжном деле: учебник. – М.: МГУП, 2002. 335 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

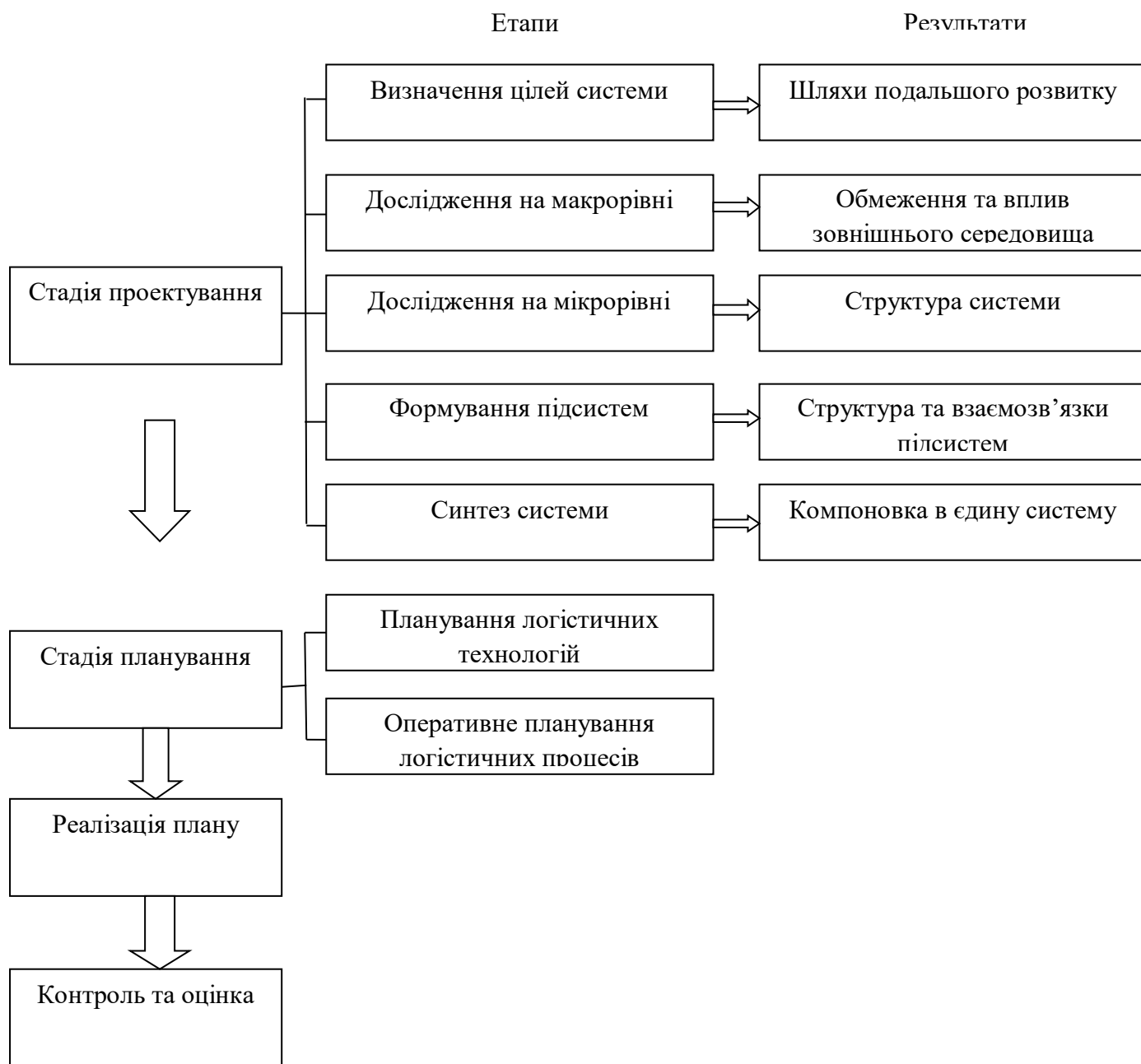


Рис. А.1 – Стадії панування логістичної системи

Примітка: систематизовано автором