

УДК 656.073.7  
UDC 656.073.7

## МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ КЛІЄНТООРІЄНОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ І СИСТЕМАМИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ПАРТНЕРСТВ

Воркут Т.А., доктор технічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна  
Карпенко О.А., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна  
Ковальчук С.О., Національний транспортний університет, Київ, Україна

## MECHANISM OF REALIZATION OF CONCEPTION OF CUSTOMER ORIENTED OF MANAGEMENT PROCESSES AND SYSTEMS OF TRANSPORTATIONS IS IN THE CONDITIONS OF DEVELOPMENT OF PARTNERSHIPS

Vorkut T.A., Doctor of Technical Science, National Transport University, Kyiv, Ukraine  
Karpenko O.A., Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine  
Kovalchuk S.O., National Transport University, Kyiv, Ukraine

## МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ И СИСТЕМАМИ ПЕРЕВОЗОК В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ПАРТНЕРСТВ

Воркут Т.А., доктор технических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина  
Карпенко Е.А., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина  
Ковальчук С.А., Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Вступ. За одне із основних джерел ідей до розвитку підприємств автомобільного транспорту (ПАТ) виступають клієнти і/або кінцеві споживачі, вивчення думки яких (поглиблені інтерв'ю, фокус групи тощо) дозволяє встановити, які з елементів цінності послуги із перевезення і в якій мірі мають для них значення. Водночас, за об'єкт вдосконалення, на який спрямовуються управлінські дії, виступають власне процеси і системи перевезень, завдяки яким реалізуються ключові для клієнтів і/або споживачів елементи цінності послуги. Таким чином, умови функціонування і розвитку даних процесів і систем мають узгоджуватися із відповідними потребами (очікуваннями) клієнтів. При цьому, як можна очікувати, більш високому ступеню (рівню задоволення) потреб відповідає, в загальному випадку, відносно вищий рівень вартості його забезпечення. Таким чином, клієнт, виходячи із власних цілей, їх значущості і обмежень, які, в свою чергу, визначаються прийнятою стратегією, бізнес-моделлю тощо, має обрати прийнятні для нього значення критеріїв якості, беручи до уваги відповідний останнім рівень вартості. При цьому менеджери підприємств клієнтів повинні опанувати підходи до управління системами і/або процесами перевезень, які не можуть контролювати прямо, якщо тільки не використовуються власні парки автомобільних транспортних засобів (АТЗ), проте ефективність яких мають відстежувати. За обставин, коли відносини «клієнт – перевізник» вирізняє, принаймні потенційно, довгостроковий характер і значущий обсяг замовлень, важливою передумовою до розв'язання даної проблеми може слугувати впровадження в дані міжорганізаційні відносини інтеграційних принципів. Зазначеними принципами, зокрема, передбачається координація і кооперація, розподіл прибутків і ризиків, відкритий доступ до інформації, забезпечення функціональної інтеграції, а також впровадження інтеграційних відносин. Останні вирізняє взаємна довіра, співпраця і відповідальність, спроможність керувати конфліктом і забезпечувати його якомога швидше розв'язання.

Аналіз попередніх публікацій. В контексті сформульованої проблеми, представляють інтерес роботи, присвячені вибору постачальників товарів (послуг) загальнометодологічного характеру, з одного боку, і управління процесами і системами перевезень щодо ефективного забезпечення параметрів перевезень, що дозволяють досягти ключових для клієнтів елементів цінності послуги з перевезення вантажів, із іншого. В даній роботі за ключовий – як параметр перевезень, так і показник цінності для клієнтів – розглядається допустиме відхилення часу прибуття АТЗ у пункти завантаження (вивезення) вантажів, а також аналізуються умови управління процесами і системами перевезень в ПАТ, зокрема в частині нормування, які впливають на ймовірність досягнення певних інтервалів значення даного відхилення і витрат, яких це потребує.

В загальному плані задача оцінювання і вибору постачальників товарів (послуг) є предметом багатьох досліджень, починаючи з 1960-х років. За одну з визначальних розглядається робота Г. Діксона, який ідентифікував 23 показника, які можуть слугувати за критерії оцінювання постачальників організаційними покупцями [1]. Праці Г. Діксона, як і дослідження інших фахівців,

вказують на те, що процес визначення постачальників є багатокритеріальним за своєю природою. Відповідно, в теорії і практиці обґрунтування рішень відносно оцінювання і вибору постачальників товарів (послуг) отримали розвиток підходи до розв'язання багатокритеріальних задач. Це зокрема ті, якими передбачається визначення: одного (основного) критерію, з переведенням інших до рангу обмежень; інтегрального критерію, на основі надання ваги кожному з локальних критеріїв; пріоритетності (ієрархії) критеріїв, із подальшою послідовною оптимізацією щодо кожного з них. Тривалий час найбільш поширеним залишається підхід зважених критеріїв. Вперше лінійні моделі зважених критеріїв для вибору постачальників товарів (послуг) запропонували застосовувати У. Вінд та П. Робінсон. В подальшому їм наслідували Л. Ламберсон, Д. Дідеріх, Р. Мазурак, С. Рейоу та інші. Розвиваючи методи зазначеного підходу Е. Тіммерман і Р. Грегори інтегрували до його процедур матричне представлення даних. Дещо пізніше Р. Нарасімхан для вирішення задачі ідентифікації постачальників товарів (послуг) запропонував застосовувати метод аналізу ієрархій, який, водночас, може використовуватися виключно для встановлення вагів, підвищуючи об'єктивність відповідних оцінок. На необхідність узгодження критеріїв, вагових коефіцієнтів та критеріальних обмежень із системою стратегій розвитку підприємства – замовника товарів (послуг) вказується в роботі [2], а умови можливості існування зв'язку між критеріями, за якими обираються постачальники послуг із перевезення, і, відповідно, застосування методу аналітичних мереж розглядаються в роботі [3].

Починаючи з 1970-х років для визначення постачальників товарів (послуг) широко використовуються методи лінійного програмування. Варіанти моделі лінійного програмування для вирішення задачі визначення постачальників в різній постановці були сформульовані в працях Д. Муре та Г. Феєрона, Т. Антоні, Ф. Буффа, Б. Кінгсмена, А. Пена та інших дослідників. В рамках методів математичного програмування для вибору постачальників товарів (послуг) було запропоновано використовувати моделі змішаного цілочисельного програмування. Серед тих, хто розвивав відповідні моделі були А. Геболл, П. Бендер, Р. Браун, М. Ісаак та Дж. Шапіро, Р. Нарасімхан.

Свій подальший розвиток підхід багатоцільового програмування щодо задачі вибору постачальників товарів (послуг) знайшов у роботах Ч. Вебера, які були підготовлені одноосібно, а також у співавторстві. Як відомо, в основу апарату моделей цільового програмування покладається концепція пошуку єдиного, оптимального, рішення щодо розподілу замовлень між постачальниками. В моделях, які були представлені в цих роботах, отримала розвиток інша концепція, а саме: визначення найкращого компромісу щодо постачальників – як таких, які забезпечують певні значення відповідних сукупностей критеріїв. В наступних дослідженнях, для формалізації процесів прийняття рішень щодо вибору постачальників за відповідними моделями, було запропоновано застосовувати теорію аналізу даних, яка була розроблена А. Чарнесом, У. Купером та Е. Рходесом. Зазначена теорія, використовуючи апарат математичного програмування, передбачає оцінювання відносної ефективності певних об'єктів, так званих одиниць прийняття рішень, за кількома критеріями. При цьому межа оптимальності, яка визначається найбільш ефективними одиницями прийняття рішень, встановлюється на ґрунті концепції оптимальності Парето.

В межах ймовірно-статистичного підходу К. Хінкл, П. Робінсон та П. Грін для оцінювання постачальників запропонували використовувати кластерний аналіз, Б. Ронен та Д. Триєтч розробили стохастичну модель визначення ефективної величини замовлення як складової системи прийняття рішень щодо забезпечення закупівель за крупними проектами. У. Соукап запропонував вдосконалити моделі, які відповідають підходу зважених критеріїв, шляхом застосування апарату теорії ймовірностей для визначення вагів.

В свою чергу, в цілому ряді робіт досліджувались питання нормування процесу перевезень, і пов'язані з ними питання нормування роботи водіїв АТЗ, зокрема із урахуванням дії випадкових факторів в роботі [4]. Водночас, в даних роботах не розглядаються питання причин виникнення варіацій у перевізному процесі – чи є вони особливими, тобто, контрольованими, чи загальними, тобто, неконтрольованими [5]. Разом із тим, саме вірне розуміння характеру останніх дозволяє запропонувати вірні заходи щодо управління процесами і системами перевезень, в цілому або щодо окремих клієнтів, і коректно оцінити як витрати на реалізацію даних заходів, так і цінову пропозицію, яка, за умов слідування інтеграційним принципам у міжорганізаційних відносинах, формується, як правило, на основі витратно-орієнтованих методів.

Мета статті – розроблення механізму реалізації концепції управління процесами і системами перевезень у взаємозв'язку з умовами вибору потенційними клієнтами постачальників послуг із перевезення за доцільності реалізації інтеграційних принципів у міжорганізаційних відносинах.

Основна частина. В даній роботі ми будемо виходити із припущення про коректність постановки задач про проектне управління процесами вибору постачальників послуг із перевезення в підприємствах клієнтів і процесами перевезень в підприємствах постачальників послуг із перевезення. Наведене припущення, зокрема стосовно доцільності управління процесами перевезень як проектами, виходить із класифікації бізнес-процесів, яка вибудовується на основі існування можливостей до змін в продуктивній лінійці компанії і можливостей до налаштування продуктів під впливом споживачів [6, с. 59].

Умови управління процесом вибору постачальників послуг із перевезення як проектом представлено на рис. 1.

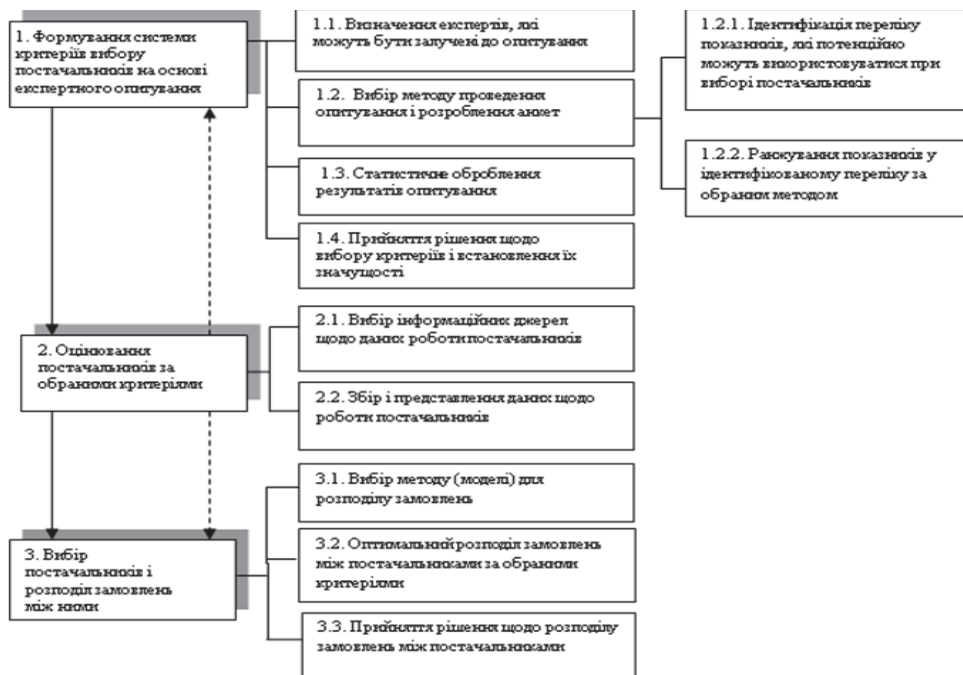


Рисунок 1 – Механізм управління процесами вибору постачальників послуг із перевезення

Як видно, за одну із основних робіт (підзадач), яка має бути виконана (вирішена) за проектом, виступає вибір методу (моделі) для розподілу замовлень, із подальшим його застосуванням власне для оптимального розподілу замовлень за обраними критеріями.

Виходячи із того, що, в роботі за ключовий - як параметр перевезень, так і показник цінності для клієнтів – виступає допустиме відхилення часу прибуття АТЗ у пункти завезення (вивезення) вантажів, яке розглядається за випадкову величину, то задача вибору постачальників послуг із перевезень, як за основними контрактами, так і субконтрактами, і розподілу замовлень між ними може бути визначена як задача стохастичного програмування. Застосування математичного апарату останнього, як відомо, дає можливість в явному вигляді врахувати ефект невизначеності при вирішенні задач оптимізації. При цьому методами стохастичного програмування передбачається трансформація вихідних задач у ймовірнісній постановці в еквівалентні детерміновані.

Слідуючи наведеним міркуванням, задача розподілу замовлень на перевезення може бути сформульована наступним чином:

$$G_l = \sum_{j_l=1}^{J_l} c_{j_l} x_{j_l} \rightarrow \min, \quad (1)$$

за дії обмежень:

$$P \left\{ \sum_{l=1}^{L} a_{i_l j_l} x_{j_l} \leq b_{i_l} \right\} \geq \alpha_{i_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L}, \quad (2)$$

$$\max(O_{j_l}^{\min}, P_{j_l}^{\min}) \leq x_{j_l} \leq \min(O_{j_l}^{\max}, P_{j_l}^{\max}), \quad j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}, \quad (3)$$

$$x_{j_l} \geq 0, \quad j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}, \quad (4)$$

$$0 < \alpha_{i_l} < 1, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L}, \quad (5)$$

де  $x_{j_l}$  – обсяг замовлень на перевезення, що передається до виконання  $j_l$ -му перевізнику,  $j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$c_{j_l}$  – витрати придбання послуг із перевезення у  $j_l$ -го перевізника,  $j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$$P \left\{ \sum_{j_l=1}^{J_l} a_{i_l j_l} x_{j_l} \leq b_{i_l} \right\} \quad - \text{ймовірність виконання кожного } i_l \text{-го обмеження виду}$$

$$\sum_{j_l=1}^{J_l} a_{i_l j_l} x_{j_l} \leq b_{i_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L};$$

$b_{i_l}$  – гранично прийнятні значення  $i_l$ -го критерію, що встановлений за обмеження,  $i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$a_{i_l j_l}$  – значення  $i_l$ -го критерію щодо  $j_l^s$ -го перевізника,  $j_l = \overline{1, J_l}, i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$\alpha_{i_l}$  – заданий рівень ймовірності виконання кожного  $i_l$ -го обмеження виду

$$\sum_{j_l=1}^{J_l} a_{i_l j_l} x_{j_l} \leq b_{i_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L};$$

$O_{j_l}^{\min}, O_{j_l}^{\max}$  – відповідно мінімальний та максимальний обсяг замовлень на перевезення, що може бути переданий  $j_l$ -му перевізнику,  $j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$P_{j_l}^{\min}, P_{j_l}^{\max}$  – відповідно мінімальний та максимальний обсяг замовлень на перевезення, що може бути прийнятий  $j_l$ -м перевізником,  $j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}$ ;

$I_l$  – кількість критеріїв, які обрані за обмеження,  $l = \overline{1, L}$ ;

$J_l$  – сукупність потенційних перевізників,  $l = \overline{1, L}$ ;

$L$  – сукупність стратегій, які розглядає підприємство клієнта.

Якщо показник якості (допустиме відхилення часу прибуття АТЗ у пункти завезення або вивезення вантажу) описується нормальним законом розподілу із математичним сподіванням  $m_{a_{ijl}}$  і середнім квадратичним відхиленням  $\sigma_{a_{ijl}}, i_l = \overline{1, I_l}, j_l = \overline{1, J_l}, l = \overline{1, L}$ , то для кожного  $i_l$ -го обмеження, що представлено рівнянням (2), можна визначити величину

$$h_{i_l} = \sum_{j_l=1}^{J_l} a_{ijl} x_{j_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L},$$

яка, відповідно, характеризується нормальним законом, розподілу з математичним сподіванням  $m_{h_{i_l}}$  і середнім квадратичним відхиленням  $\sigma_{h_{i_l}}$ . Після перетворень маємо:

$$P\{h_{i_l} \leq b_{i_l}\} = P\left\{ \frac{h_{i_l} - m_{h_{i_l}}}{\sqrt{y_{h_{i_l}}^2}} \leq \frac{b_{i_l} - m_{h_{i_l}}}{\sqrt{y_{h_{i_l}}^2}} \right\} \geq \delta_{i_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L},$$

де  $\frac{h_{i_l} - m_{h_{i_l}}}{\sqrt{y_{h_{i_l}}^2}}$  – нормована випадкова величина, що описується нормальним законом розподілу

( $m_{h_{i_l}} = 0, y_{h_{i_l}} = 1$ ),  $i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ .

Припустимо, що  $V_{\delta_{i_l}}$  – значення нормованої нормально розподіленої випадкової величини, для якого  $\Phi * (V_{\delta_{i_l}}) = \delta_{i_l}, i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ . Таким чином, умова  $P\{h_{i_l} \leq b_{i_l}\} \geq \alpha_{i_l}$  виконується якщо  $\frac{b_{i_l} - m_{h_{i_l}}}{\sqrt{\sigma_{h_{i_l}}^2}} \geq V_{\alpha_{i_l}}, i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ . Коли випадкові величини  $a_{ijl}^s, j_l^s = \overline{1, J_l}, i_l = \overline{1, I_l}, l = \overline{1, L}$ , є незалежними, то можна записати:

$$\sum_{j_l=1}^{J_l} m_{a_{ijl}} x_{j_l} + V_{\alpha_{i_l}} \sqrt{\sum_{j_l=1}^{J_l} \sigma_{a_{ijl}}^2 x_{j_l}^2} \leq b_{i_l}, \quad i_l = \overline{1, I_l}, \quad l = \overline{1, L}.$$

За керовані змінні в представленій моделі, в загальному випадку, можуть виступати максимальна кількість замовлень, що передається окремому перевізнику, заданий рівень ймовірності виконання обмежень, гранично прийнятні значення критеріїв, які переведені до рангу обмежень.

Умови управління процесами перевезень щодо забезпечення вимагаємих окремими клієнтами (групами клієнтів) допустимих відхилень часу прибуття АТЗ в пункти завезення (вивезення) вантажу на основі нормування зазначених відхилень представлено на рис.2.

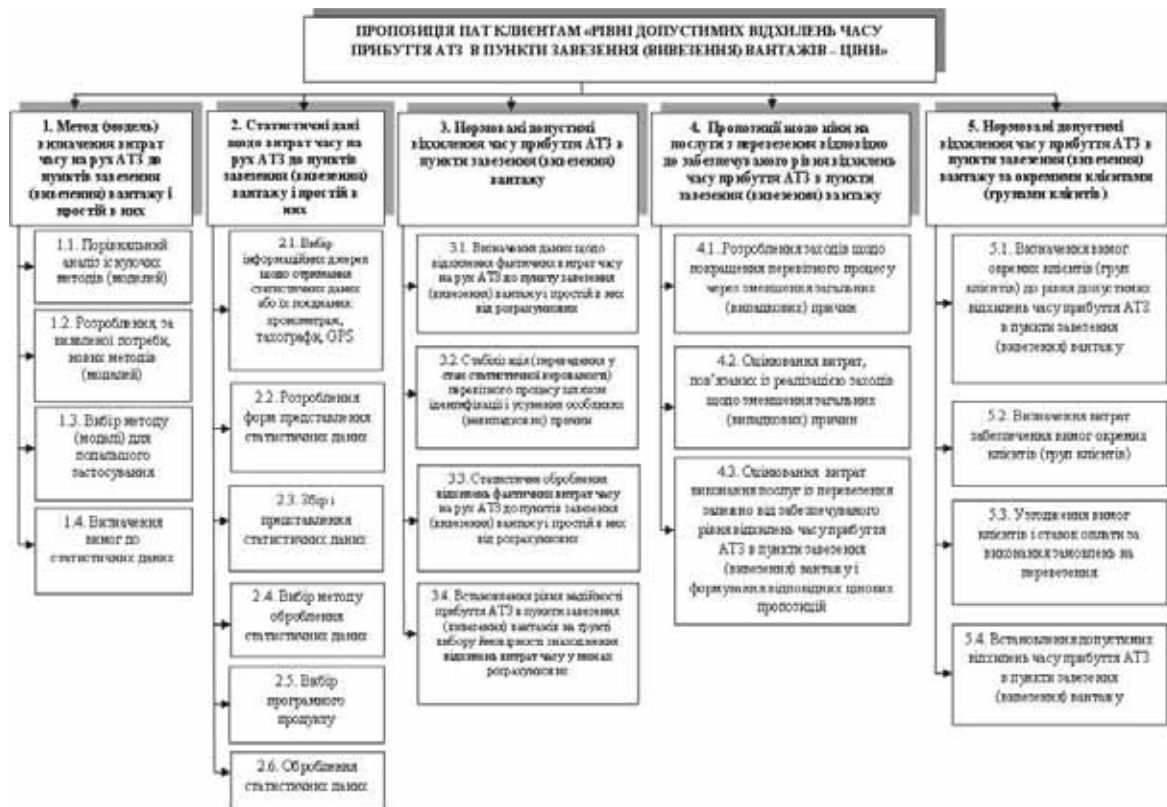


Рисунок 2 – Механізм клієнтоорієнтованого управління процесами перевезень щодо забезпечення допустимих відхилень часу прибуття АТЗ в пункти завантаження (вивезення) вантажу

Наведені на рис. 1, 2 задачі (під задачі) можна розглядати – за переліком і змістом – як основні задачі (під задачі), які можуть бути вирішені, і відповідним чином узгоджені, в системі «клієнт – постачальник послуг із перевезення» і які складають сутність запропонованої концепції клієнтоорієнтованого управління процесами перевезень із урахуванням ризику та невизначеності.

Висновки. Запропонований механізм реалізації концепції клієнтоорієнтованого управління процесами і системами перевезень, який передбачає управління процесами і системами перевезень у ПАТ у взаємозв'язку з формуванням у підприємствах їх клієнтів критеріїв ефективності транспортного обслуговування в умовах впровадження партнерств на основі розвитку інтеграційних принципів у міжорганізаційних відносинах. В рамках даного механізму запропонована модель вибору постачальників послуг із перевезення на основі методу стохастичного програмування і методика формування ПАТ пропозиції клієнтам щодо забезпечуваного рівня допустимих відхилень часу прибуття АТЗ в пункти завантаження (вивезення) вантажів і відповідної ціни.

#### ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Dickson G.W. An analysis of vendor selection systems and decisions // Journal of Purchasing. - 1966. - Vol. 2, № 1. P.5-17.
2. Воркут Т.А. Проектирование систем транспортного обслуживания в цепях поставок. - К.: НТУ, 2002. - 248 с.
3. Воркут Т.А. Моделирование процессов выбора функциональных поставщиков транспортных услуг / Т.А. Воркут, А.В. Петунин, А.С. Баранець // Управление проектами, системный анализ и логистика. – К.: НТУ, 2013. – Вып. 11.
4. Воркут А.И. Грузовые автомобильные перевозки. - К.: Вища школа, 1996. – 447 с.
5. Деминг Э. Выход из кризиса: Новые параметры управления методами, системами и процессами / Э.Деминг; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 370 с.
6. Ципес Г.Л., Товб А.С. Проекты и управление проектами в современной компании. Учеб. пособие / [Под общей редакцией Товба А.С., Ципеса Г.Л.]. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2009. – 480 с.

#### REFERENCES

1. Dickson G.W. An analysis of vendor selection systems and decisions // Journal of Purchasing. - 1966. - Vol. 2, № 1. P.5-17.
2. Vorkut T.A. Planning of the systems of a transport service is in the chains of supplies. - K.: NTU, 2002. are 248 p.s

3. Vorkut T.A. Design of processes of choice of functional transport service / of T.A providers. Vorkut, A.V. Petunin, A.S. Baranetc // of Management projects, analysis of the systems and logistic. - K.: HTU, 2013. - Vol. 11.

4. Vorkut A.I. Freight motor-car transportations. - K.: Higher school, 1996. - 447 p.

5. Deming E. Exit from a crisis: the New parameters of management by methods, systems and processes / of E. Deming; Trudged. with an eng - M.: Alpina Business of Axle-bearing, 2007. - 370 p.

6. Chipes G.L., Tovb A.S. Projects and management by projects in a modern company. Studies. Manual / [Under the general release of Chipes G.L., Tovb A.S.]. - M.: JSC "Olympus-business", 2009. - 480 p.

#### РЕФЕРАТ

Воркут Т.А. Механізм реалізації концепції клієнтоорієнтованого управління процесами і системами перевезень в умовах розвитку партнерств / Т.А. Воркут, О.А. Карпенко, С.О. Ковальчук // Економіка та управління на транспорті. – К.: НТУ, 2015. – Вип. 2.

Запропонована концепція клієнтоорієнтованого управління процесами і системами перевезень із урахуванням ризику та невизначеності – як така, що передбачає управління процесами і системами перевезень у ПАТ у взаємозв'язку з формуванням у підприємствах їх клієнтів критеріїв ефективності транспортного обслуговування в умовах реалізації інтеграційних принципів у міжорганізаційних відносинах.

Об'єкт дослідження – процеси вибору постачальників транспортних послуг і управління процесами і системами перевезень.

Мета роботи – розроблення механізму реалізації концепції управління процесами і системами перевезень у взаємозв'язку з умовами вибору потенційними клієнтами постачальників послуг із перевезення за доцільності реалізації інтеграційних принципів у міжорганізаційних відносинах.

Методи дослідження – теорія ймовірностей та математична статистика, метод стохастичного програмування, методи теорії транспортних процесів і систем.

В рамках даної концепції запропонована модель вибору постачальників послуг із перевезення на основі методу стохастичного програмування і методика формування ПАТ пропозиції клієнтам щодо забезпечуваного рівня допустимих відхилень часу прибуття АТЗ в пункти завезення (вивезення) вантажів і відповідної ціни.

Результати статті створюють науково-теоретичну базу для вибору постачальників товарів (послуг) загальнометодологічного характеру, з одного боку, і управління процесами і системами перевезень щодо ефективного забезпечення параметрів перевезень, що дозволяють досягти ключових для клієнтів елементів цінності послуги з перевезення вантажів, із іншого.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ, КЛІЄНТООРІЄНТОВАНЕ УПРАВЛІННЯ.

#### ABSTRACT

Vorkut T.A., Karpenko O.A., Kovalchuk S.O. Mechanism of realization of conception of customer oriented management processes and systems of transportations is in the conditions of development of partnerships. Economics and management on transport. Kyiv. National Transport University. 2015. Vol. 2.

The offered conception of client oriented management processes and systems of transportations with taking into account of risk and vagueness - as such, that envisages a management processes and systems of transportations in stalemate in intercommunication with forming in the enterprises of their clients of criteria of efficiency of a transport service in the conditions of realization of integration principles in interorganizational relations.

The researching object - processes of choice of transport service and management processes and systems of transportations providers.

The research methods: theory of chances and mathematical statistics, method of the stochastic programming, methods of theory of transport processes and systems.

In the article are submitted the model of development conception choosing the potential clients which based on the method of stochastic programming and methodic of creating transport companies by offers clients to the provided level of possible rejections for transport vehicles to arrival time in the delivery points of loads and proper price.

The results of article provide theoretical basis for the selection of suppliers of goods (services) general methodological on the one side, and management processes and systems for effective transport provision that allow customers to achieve key elements of value transportation of goods from another.

**KEYWORDS:** MANAGEMENT OF PROCESSES OF TRANSPORTATIONS, CUSTOMER ORIENTED.

#### РЕФЕРАТ

Воркут Т.А. Механизм реализации концепции клиентоориентированного управления процессами и системами перевозок в условиях развития партнерств / Т.А. Воркут, Е.А. Карпенко, С.А. Ковальчук // Экономика и управление на транспорте. – К.: НТУ, 2015. – Вып. 2.

Предложенная концепция клиентоориентированного управления процессами и системами перевозок с учетом риска и неопределенности - как таковая, что предусматривает управление процессами и системами перевозок в ПАТ во взаимосвязи с формированием в предприятиях их клиентов критериев эффективности транспортного обслуживания в условиях реализации интеграционных принципов в межорганизационных отношениях.

Объект исследования - процессы выбора поставщиков транспортных услуг и управления процессами и системами перевозок.

Цель работы – разработка механизма реализации концепции управления процессами и системами перевозок во взаимосвязи с условиями выбора потенциальными клиентами поставщиков услуг из перевозки при целесообразности реализации интеграционных принципов в межорганизационных отношениях.

Методы исследования - теория вероятностей и математическая статистика, метод стохастического программирования, методы теории транспортных процессов и систем.

В рамках данной концепции предложенная модель выбора поставщиков услуг из перевозки на основе метода стохастического программирования и методика формирования ПАТ предложения клиентам относительно обеспечиваемого уровня допустимых отклонений времени прибытия АТЗ в пункты завоза (вывоз) грузов и соответствующей цены.

Результаты статьи создают научно - теоретическую базу для выбора поставщиков товаров (услуг) общеметодологического характера, с одной стороны, и управления процессами и системами перевозок по эффективному обеспечению параметров перевозок, позволяющие достичь ключевых для клиентов элементов ценности услуги по перевозке грузов, с другой.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ, УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ПЕРЕВОЗОК.

#### АВТОРИ:

Воркут Тетяна Анатоліївна, доктор технічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри транспортного права та логістики, e-mail: tpsalkaf@mail.ntu.edu.ua, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова, 1, к. 433а.

Карпенко Олена Анатоліївна, кандидат економічних наук, доцент, Національний транспортний університет, доцент кафедри транспортного права та логістики, e-mail: tanitriel@ukr.net, тел. +380442544326, Україна, 01010 м. Київ, вул. Суворова, 1, к. 439.

Ковальчук Світлана Олексіївна, Національний транспортний університет, старший викладач кафедри транспортного права та логістики, e-mail: swettla@ukr.net, тел. +380442544326, Україна, 01010 м. Київ, вул. Суворова, 1, к. 439.

#### AUTHOR:

Vorkut Tetiana A., Doctor of Technical Science, Professor, National Transport University, Head of Transport Law and Logistics Department, e-mail: tpsalkaf@mail.ntu.edu.ua, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 433a.

Karpenko Elena A., Ph.D., Associate Professor, National Transport University, associate professor department of department of transport law and logistics, e-mail: tanitriel@ukr.net, tel. +380442544326, Ukraine, 01010 Kyiv, str. Suvorov, 1, k 439.

Kovalchuk Svetlana O., National Transport University, senior lecturer in department of transport law and logistics, e-mail: swettla@ukr.net, tel. +380442544326, Ukraine, 01010 Kyiv, str. Suvorov, 1, k 439.

#### АВТОРЫ:

Воркут Татьяна Анатольевна, доктор технических наук, профессор, Национальный транспортный университет, заведующий кафедрой транспортного права и логистики, e-mail: tpsalkaf@mail.ntu.edu.ua, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова, 1, к. 433а.

Карпенко Елена Анатольевна, кандидат экономических наук, доцент, Национальный транспортный университет, доцент кафедры транспортного права и логистики, e-mail: tanitriel@ukr.net, тел. +380442544326, Украина, 01010 г. Киев, ул. Суворова, 1, к. 439.

Ковальчук Светлана Алексеевна, Национальный транспортный университет, старший преподаватель кафедры транспортного права и логистики, e-mail: swettla@ukr.net, тел. +380442544326, Украина, 01010 г. Киев, ул. Суворова, 1, к. 439.

#### РЕЦЕНЗЕНТИ:

Гурнак В.М., доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, професор кафедри транспортного права і логістики, Київ, Україна.

Богомолова Н.І., доктор економічних наук, професор, Державний економіко-технологічний університет транспорту, професор кафедри «Фінанси та кредит», Київ, Україна.

#### REVIEWER:

Gurnak V.M., Ph.D., Economics (Dr.), professor, National Transport University, professor, department of transport law and logistics, Kyiv, Ukraine.

Bohomolova N.I., Ph.D., Economics (Dr.), professor, State economic and technological university of transport, professor, department of finances and credit, Kyiv, Ukraine.