

фаху на батьківщині, зникненням деяких галузей виробництва або значним їх скороченням, економічною нерозвиненістю окремих регіонів тощо. Основною передумовою для зменшення міграційних процесів як на Кіровоградщині, так і в Україні у цілому є стабілізація соціально-економічних процесів та підвищення рівня працевзабезпечення. Важливим напрямом міграційної політики має стати політика щодо створення умов для зворотної міграції українських трудових мігрантів. Основними чинниками зворотної міграції в країну та призупинення міграційних утрат є: створення сприятливих умов ведення бізнесу; державної підтримки у розв'язанні житлової проблеми, особливо для молоді; у створенні нових робочих місць та зростанні життєвого рівня населення; забезпечення кращих економічних умов та гідних соціальних стандартів.

Без допомоги держави вирішити, зазначені вище проблеми, дуже складно. Головна проблема їх вирішення полягає в наданні людям можливості реалізувати свої знання, професійну майстерність і підприємницьку ініціативу. Необхідно створити надійну, достатньо повноцінну систему зайнятості (з високим рівнем заробітної плати), при якій вимушене безробіття може коливатися в межах 1-1,5%. Це є стратегічна установка для нашої держави, орієнтована на найближчу перспективу.

Проблема подолання міграційної кризи є комплексною і вимагає відповідного вирішення на рівні держави, здійснення цілісної системи заходів правового, економічного, соціального, освітнього, культурного та організаційного характеру.

#### **Список використаних джерел**

1. Населення України. Трудова еміграція в Україні. – К. : Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України, 2010 [Електронний ресурс] – Режим доступу: // [http://www.idss.org.ua/monografii/poznyak\\_2010.pdf](http://www.idss.org.ua/monografii/poznyak_2010.pdf).
2. Dvell F. Ukraine – Europe's Mexico / Frank Dvell //Central and East European migration. Research Resources Report 13: Country Profile // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.compas.ox.ac.uk>.
3. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

*Тарасенко Ю.О., студент гр. АТ-16СК-3  
(науковий керівник – Нісфоян С.С., к.е.н.)  
Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький*

### **КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

Транспортне обслуговування – це діяльність у сфері перевезень, що охоплює весь комплекс операцій і послуг з доставки товару від виробника продукції до споживача. Необхідність в транспортному обслуговуванні обумовлена тим, що процес доставки вантажу від вантажовідправника до

вантажоодержувача, як правило, складається з декількох етапів перевезення, в тому числі з використанням декількох видів транспорту. При цьому виникає потреба як в організації та координації виконання цих етапів, так і у виконанні супутніх перевізному процесу допоміжних робіт, які можуть виконуватися безпосередньо вантажовласниками або посередником.

У нашій країні значимість логістичних послуг постійно зростає, розширюється індустрія послуг, і все більше число компаній і працівників включається в неї. Багато логістичних посередників стають підприємствами сервісу, послуги яких нерозривно пов'язані з просуванням і реалізацією товарів.

У транспортній логістиці, по суті, два споживачі – відправник і одержувач. Орієнтація на споживача означає, зокрема, побудову конкретного споживчого ланцюжка і визначення вимог кожної з категорій споживачів для всебічного та ефективного розгортання орієнтованої на них діяльності.

Практичну реалізацію принципів управління якістю знайшли в міжнародному стандарті ISO 9001 - 2000[1].

До основних параметрів якості транспортного обслуговування споживачів відносяться:

- час від отримання замовлення на перевезення до доставки;
- надійність і можливість доставки на вимогу;
- наявність запасів, стабільність постачання;
- повнота і ступінь доступності виконання замовлення;
- зручності розміщення і підтвердження замовлення;
- об'єктивність тарифів і регулярність інформації про витрати на обслуговування;
- можливість надання кредитів;
- ефективність переробки вантажів на складах;
- якість упаковки, а також можливість виконання пакетних і контейнерних перевезень.

Кожен з розглянутих показників грає більш-менш важливу роль в залежності від конкретних ринкових умов. Якість обслуговування споживачів є результат діяльності співробітників структурних підрозділів підприємств у всіх ланках ланцюга поставок. Якість досягається завдяки ретельному плануванню, професійній підготовці працівників і постійного поліпшення показників обслуговування [2].

До найбільш важливих комплексних показників оцінки якості послуг з точки зору споживача можна віднести:

- навколишнє середовище (обстановка й інтер'єр офісу, обладнання, зовнішній вигляд персоналу і т.д.);
- надійність (старанність і довіра до результатів виконання робіт і послуг;
- доставка вантажу в потрібний час і в потрібне місце);
- доступність (легкість встановлення зв'язків з виконавцем);
- безпеку (відсутність ризику і недовіри з боку споживача послуг), наприклад забезпечення схоронності вантажу;

- старанність (гарантії виконання послуг досвідченим і компетентним персоналом);
- ввічливість, чуйність персоналу, взаєморозуміння зі споживачем (щира зацікавленість, здатність зрозуміти проблеми споживача);
- комунікабельність персоналу (здатність спілкуватися зі споживачем послуг на доступній і зрозумілій йому мові);
- функціональність (характеризується тривалістю циклу обслуговування від отримання замовлення до його виконання) [3].

Якість оцінюється тільки споживачем, і тому повинно бути поставлено в залежність від його потреб і побажань. Це означає, що споживач є учасником процесу, здійснюваного виробником, і зацікавлений в кінцевому результаті, будучи головним арбітром в його оцінці.

У відповідності зі сформованими логістичними поглядами на якість виробник повинен всю свою увагу приділяти задоволенню запитів і побажань споживачів. В кінцевому рахунку, саме потреби людини, як визначив американський вчений А. Маслоу, є «двигуном» ринку. Але інформація щодо поліпшення транспортного обслуговування про якість транспортних послуг, отримана на підставі накопиченого досвіду і побажань клієнтів, повинна ретельно вивчатися і аналізуватися.

Отже, при виборі пріоритетів у підвищенні характеристик якості важливо зрозуміти, що зростання конкурентоспроможності компанії, шляхом підвищення рівня обслуговування, супроводжується, з одного боку, зниженням втрат на ринку, а з іншого – підвищенням витрат на сервіс. Завдання логістичної служби полягає саме в пошуку оптимального рівня обслуговування.

#### **Список використаних джерел**

1. Міжнародний стандарт ISO 9001 – 2000.
2. Логістика транспортно-експедиторських послуг. Навчальний посібник. / Дмитрієв А.В., Афанасьєв М.В., 2010.
3. Основи транспортно-експедиторського обслуговування. Навчальний посібник / Єремєєва Л.Е., 2014.

*Цавалюк К.А.  
Запорізький національний технічний університет  
м. Запоріжжя*

### **АКАДЕМІЧНА МОБІЛЬНІСТЬ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ**

Сьогодні наша країна зіткнулась з масштабною проблемою – міжнародною освітньою міграцією української молоді. Проблема такої міграції перш за все ускладнюється тим, що українські студенти, які отримують освіту за кордоном, є потенційними трудовими мігрантами. Це може призвести до зниження людського капіталу України.