

УДК 656.96.078

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ КРІ

*Н.О. Лужанська, старший викладач, А.М. Гурлай, бакалавр, В.В. Арсененко, бакалавр
Національний транспортний університет*

Оцінка ефективності надання транспортно-експедиторських послуг є досить актуальною для підприємств. Дане питання зумовлено високим рівнем конкуренції, що має зовнішній вплив на діяльність підприємства, а також формує внутрішню політику щодо організації роботи персоналу і його взаємодії зі споживачами послуг.

На сьогоднішній день досить прогресивним є застосування КРІ-системи, що вважається «оцінкою досягнення мети». Будь-яка бізнес-структура здійснює планування діяльності на визначені періоди часу, і відповідно, по завершенню даного періоду порівнює планові і фактичні показники роботи, що і є основою для оцінки за системою КРІ [1]. Дане дослідження може проводитися для окремого структурного підрозділу, окремого працівника та споживача послуг, тобто допустимими вважаються різні моделі взаємодії.

При оцінці бізнес-процесів транспортно-експедиторського підприємства КРІ-система може використовуватися для оцінки ефективності кожного структурного підрозділу підприємства, для розробки системи мотивації персоналу, оцінки ефективності співпраці зі споживачами послуг, як в цілому по підприємству, так і по кожному окремому споживачеві. Дослідження враховує наступні показники: корисний ефект (прибуток, кількість споживачів, доля підприємства на ринку, кваліфікація персоналу, імідж підприємства); побічний ефект (звільнення персоналу, втрата клієнтів, наявність фінансових заборгованостей); витрати ресурсів (витрати матеріальних і нематеріальних ресурсів, що мають грошовий еквівалент); витрати часу (час, витрачений на виконання роботи); співвідношення корисного ефекту до витрачених ресурсів. В якості системи КРІ розглядається система фінансових і не фінансових, кількісних і якісних, індивідуальних і командних показників; показників, що надходять із запізненням і тих, що надходять з випередженням; оперативних і стратегічних показників; показників результативності та ефективності; функціональних та проектних показників. Класифікація КРІ для транспортно-експедиторського підприємства проводиться за рівнями: топ-менеджмент (директор, комерційний директор, керівники департаментів); керівники підрозділів; співробітники та відповідно групуються КРІ організації, підрозділу та індивідуальні. Особлива увага приділяється системі оцінки персоналу, яка повинна бути:

а) бізнес-орієнтована: забезпечує комунікацію стратегії, місії, бачення і цінностей; здатна співвідносити індивідуальні завдання з метою підприємства; декларує професійні результати і компетенції, необхідні для виконання стратегії; пов'язана з системою ключових показників ефективності (КРІ – Key Performance Indicators);

б) функціональна: об'єктивною, наскільки це можливо; прозорою і обов'язковою для всіх; яка потребує дуже великих часових затрат на процедурні питання; зрозумілою - формулювання і визначення;

в) пов'язана з системою матеріальної і нематеріальної мотивації: дає можливість виводити ключові індивідуальні показники ефективності; впливає на заробітну плату, премії; впливає на результати корпоративних конкурсів, професійних змагань;

г) орієнтована на розвиток персоналу: що допомагає визначати області розвитку і планувати кар'єру співробітників; що стимулює їх творчий потенціал; мотивуючої на роботу в даній організації.

Література:

1. KPI Systems & Employee Motivation [Електронний ресурс]. URL: <https://www.workwisellc.com/blog/kpi-systems-and-employee-motivation/>