

Література

1. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 р. N 176. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF#Text>.
2. Автобусна реформа. Як зміняться пасажирські перевезення? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://naglyad.org/uk/2018/06/04/avtobusna-reforma-yak-zminyatsya-pasazhirski-perevezennya/#prettyPhoto>.
3. Наказ «Про затвердження Порядку розроблення та затвердження паспорта автобусного маршруту» №278 від 07.05.2010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0408-10#Text>.

УДК 656.2

УДОСКОНАЛЕННЯ ШЛЯХІВ ВЗАЄМОДІЇ ЗАЛІЗНИЦІ ТА КЛІЄНТА В СУЧАСНИХ РИНКОВИХ УМОВАХ

IMPROVING THE WAYS OF INTERACTION BETWEEN THE RAILWAY AND THE CUSTOMER IN MODERN MARKET CONDITIONS

Стрелко Олег, Бердниченко Юлія, Щербина Розалія
Державний університет інфраструктури та технологій
вул. Кирилівська, 9, м. Київ, 04071

The need to create a quality service system for cargo owners is due to the reformation of Ukraine's rail transport. This is achieved by the most complete satisfaction of customers' requirements for the quality of transportations and related services.

Економіка України нерозривно пов'язана з розвитком її транспортної галузі взагалі та залізничного транспорту зокрема, який займає беззаперечно лідируючі позиції у перевезенні вантажів (більше половини від загальнодержавних обсягів). Останні роки проходять під знаком реформування вітчизняної залізничної галузі, розробки сучасної нормативної бази та удосконалення структури управління на основі євроінтеграційних зобов'язань, які взяла на себе наша країна згідно з Угодою про асоціацію між Україною та ЄС [1].

Акціонерне товариство «Українська залізниця» є лідером українського транспортного ринку і однією з найбільших компаній у європейському транспортному секторі. Сучасні тенденції розвитку європейської та світової економік ставлять перед українськими залізницями завдання, рішення яких повинне як зробити позитивний внесок у прискорення соціально-економічного розвитку України, так і забезпечити стійкий розвиток залізничного транспорту, підвищення його конкурентоспроможності.

Досягнути найвищого економічного ефекту у суспільстві можна поєднанням інтересів економіки і залізниць через комплексну систему організації перевізного процесу у повній взаємодії з виробництвом і задоволенням мінливого попиту на транспортні послуги [2]. Розв'язання цієї складної задачі забезпечує оптимізацію вантажопотоків з урахуванням усіх запитів користувачів залізничного транспорту на підставі результатів маркетингової діяльності залізниць. Основними задачами їх є: визначення транспортної складової у кінцевій вартості товару, обсягів перевезень за напрямками і вантажами, недоліків у задоволенні попиту вантажовласників; розробка заходів з метою збільшення обсягів

перевезення; утворення нових транспортно-економічних зв'язків; формування прогресивних технологій перевезень; розробка вірогідних прогнозів перевезень і визначення напрямків стратегії розвитку залізничного транспорту [3].

Підвищення ефективності функціонування залізничного транспорту в сучасних умовах можливе завдяки удосконаленню діючої технології експлуатаційної роботи залізниць. Успіх у конкуренції з іншими видами транспорту можна забезпечити тільки за умови постійного поліпшення рівня обслуговування вантажовласників, чії вимоги до якості транспортних послуг постійно зростають.

Питання клієнтоорієнтованості в умовах конкуренції є наразі актуальним для перевізників. У зв'язку з цим, представники логістичного об'єднання України спробували оцінити якість послуг з перевезення вантажів залізничним транспортом. Був запропонований базовий перелік запитань про цінову політику, зручність користування й інші показники, які визначають загальний зріз настроїв на ринку вантажних перевезень залізничним транспортом.

Результати аналізу показали, що в умовах ринку замало забезпечити перевезення від станції відправлення до станції призначення. Необхідно ще думати про якісне надання клієнту повного спектру послуг, у тому числі додаткових: організацію навантаження, вивантаження, доставки вантажів «точно в час», консультація клієнтів, оформлення документів, митне оформлення, оперативність узгодження заявки та простота процедури для організації маршрутної відправки зерна, забезпечення збереження вантажу при перевезенні [4].

Вимоги, що пред'являються до перевізного процесу (термін доставки, вартість перевезень, обслуговування, програми знижок, технічна та виробнича потужність), умови ринкового середовища, в яких працює залізничний транспорт, підвищують роль логістичних послуг та інформаційних технологій для успішної комерційної діяльності залізниць.

Забезпечення достовірності, своєчасності та повноти інформаційного потоку є основними задачами інформатизації, яка нині відбувається. Зараз можливо приступити до розроблення комплексу програм, який передбачає автоматизований режим роботи у взаємодії з клієнтом у межах єдиного інформаційного середовища.

Література

1. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року. Розпорядження від 30 травня 2018 р. № 430-р Київ. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>.
2. Удосконалення технології оперативного планування вантажної роботи при взаємодії власників рухомого складу із залізницею / [О. В. Лаврухін, В. С. Блиндюк, Г. Є. Богомазова та ін.]. // Збірник наукових праць УкрДУЗТ. – 2015. Вип. 156 – С. 16.
3. Ломотько Д. В. Підвищення ефективності роботи залізнично–перевантажувального вузла в умовах застосування інноваційних логістичних технологій / Д. В. Ломотько, П. Ф. Волосюк, І. Л. Емець. // Збірник наукових праць УкрДАЗТ. – 2015. Вип. 152 – С. 40 – 42.
4. Удосконалення системи обслуговування клієнтів на залізницях України з огляду на досвід інших держав. / О. Г. Стрелко, Г. І. Кириченко, Ю. А. Бердніченко, А. С. Лиман. // Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: технічні науки. – 2019. Том 30 (69) Ч. 2 № 4 – №30. – С. 141 – 145.