

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Інститут транспорту та будівництва
Кафедра логістичного управління та безпеки руху на транспорті

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до кваліфікаційної випускної роботи

освітній ступінь - магістр

спеціальність – 275 – Транспортні технології (за видами)

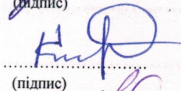
спеціалізація – 275.02 – Транспортні технології (на залізничному транспорті)

на тему: «Удосконалення сервісного обслуговування на залізничному транспорті відповідно до вимог системи якості»

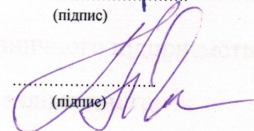
Виконав: студент групи ОПЗТ-19зм
Коритник С.О.


.....
(підпис)

Керівник: проф. Кириченко І.О.


.....
(підпис)

Завідувач кафедри: проф. Чернецька-Білецька Н.Б.


.....
(підпис)

Рецензент: *Волікова Н.В.*

.....
(підпис)

Севєродонецьк – 2020

1. Роль і місце залізничного транспорту на ринку транспортних послуг

1.1. Тенденції розвитку транспортних послуг, що надаються залізничним транспортом вантажовласникам

Залізничний комплекс складає основу транспортної системи країни, має стратегічне значення і є однією з базових галузей народного господарства.

Стабільне стійке зростання вантажообігу залізничного транспорту, яке спостерігалось в Україні, з початком реформи змінилося різким падінням. За 1991-1994 рр. вантажообіг впав удвічі. Динаміка процесу представлена на рис. 1.1.

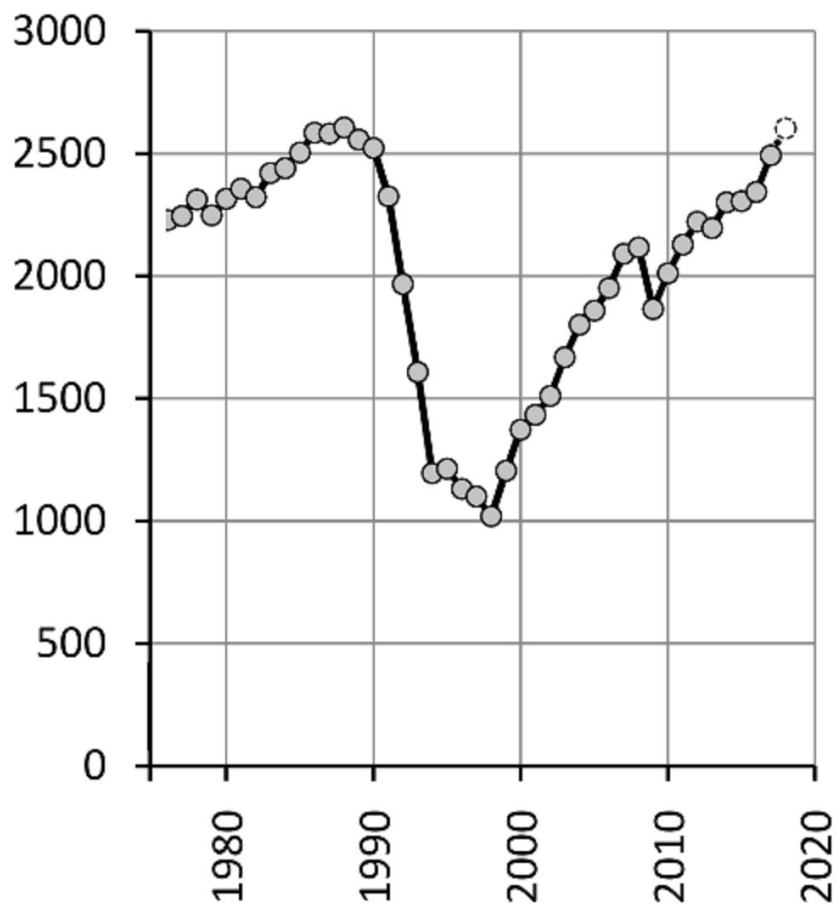


Рис. 1.1 - Вантажообіг залізничного транспорту, млрд. ткм

У 1999-2008 рр. і в 2010-2018 рр. спостерігалось зростання вантажообігу, проте він поки не покриває провала попереднього десятиліття (більш 19,6 трлн. ткм незробленого залізничним транспортом вантажообігу за 1991-2018 рр.).

За 16 років (2003-2019 рр.) вантажообіг залізничного транспорту зріс на 56% (а раніше за 1990-1998 рр. впав на 60%).

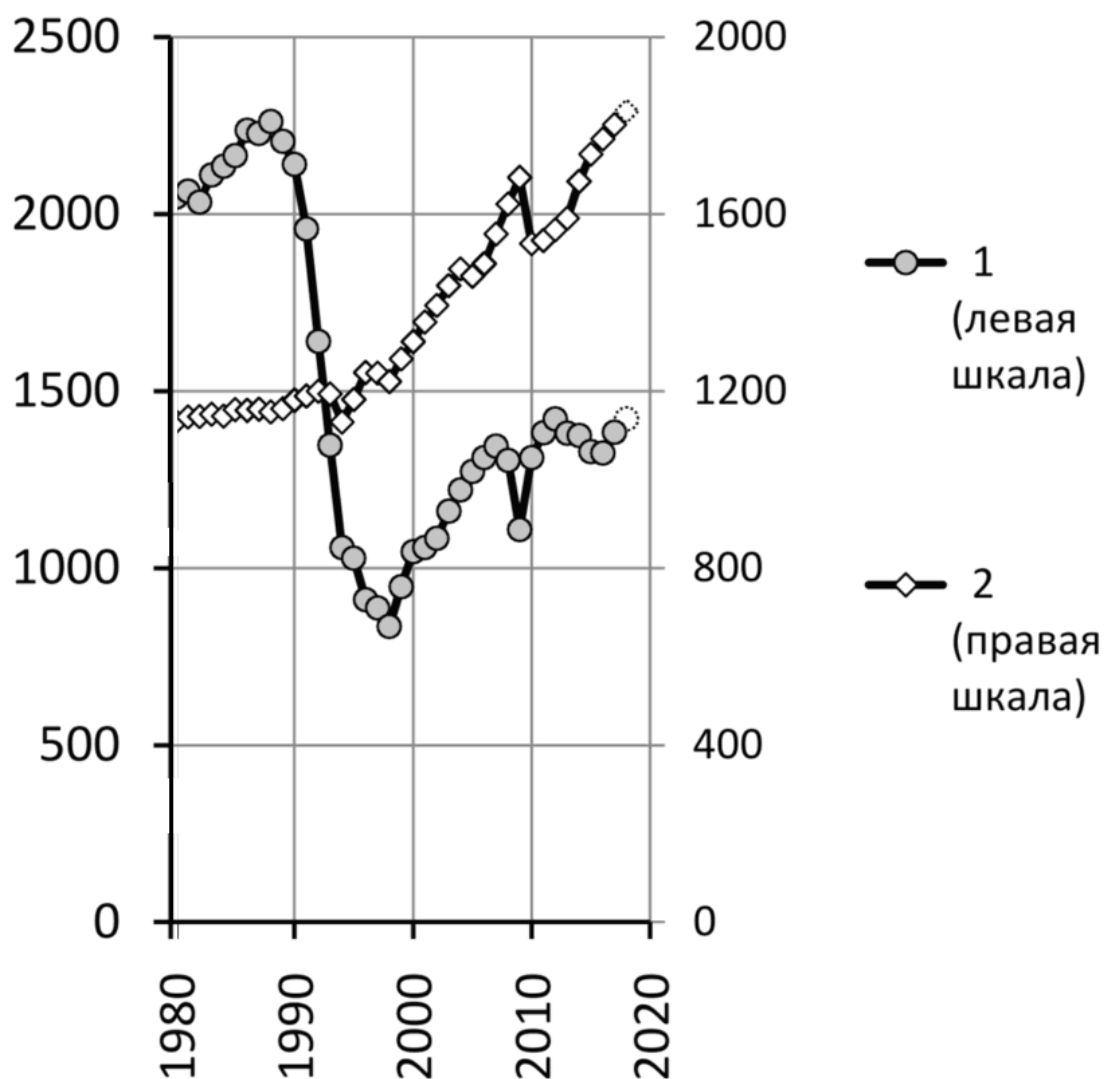


Рис. 1.2 - Перевезення вантажів залізничним транспортом:
 1 - обсяг перевезень, млн т; 2 - середня відстань перевезення тонни вантажу, км

Обсяг перевезень вантажів залізничним транспортом з 1988 р до 1998 р впав в 2,5 рази. Потім відбувалося відновлення. При цьому середня відстань перевезень зростає і продовжує зростати (рис. 1.2). Це означає, що обсяги

перевезень скоротилися за рахунок частки товарів кінцевого споживання, а вантажний транспорт переорієнтувався на обслуговування експортних потоків сировини. Так за даними Держкомстату в 2011 р обсяг перевезень експортних вантажів склав 398,6 млн. т (32% загального обсягу перевезень), транзитних вантажів - 30,2 млн. тонн (2,4%), імпорتنних вантажів -112,1 млн. т (9%).

За 16 років (2003-2019 рр.) вантажоперевезення залізничним транспортом зросли на 22% (а перед цим впали на 60%. В 1990-1998 рр.).

Структура вантажоперевезень залізничного транспорту в результаті реформи зазнала істотних змін. Вони відбили структурну перебудову народного господарства України. Істотно впала частка перевезень продукції кінцевих галузей - машинобудування, легкої, харчової промисловості, будівельних матеріалів.

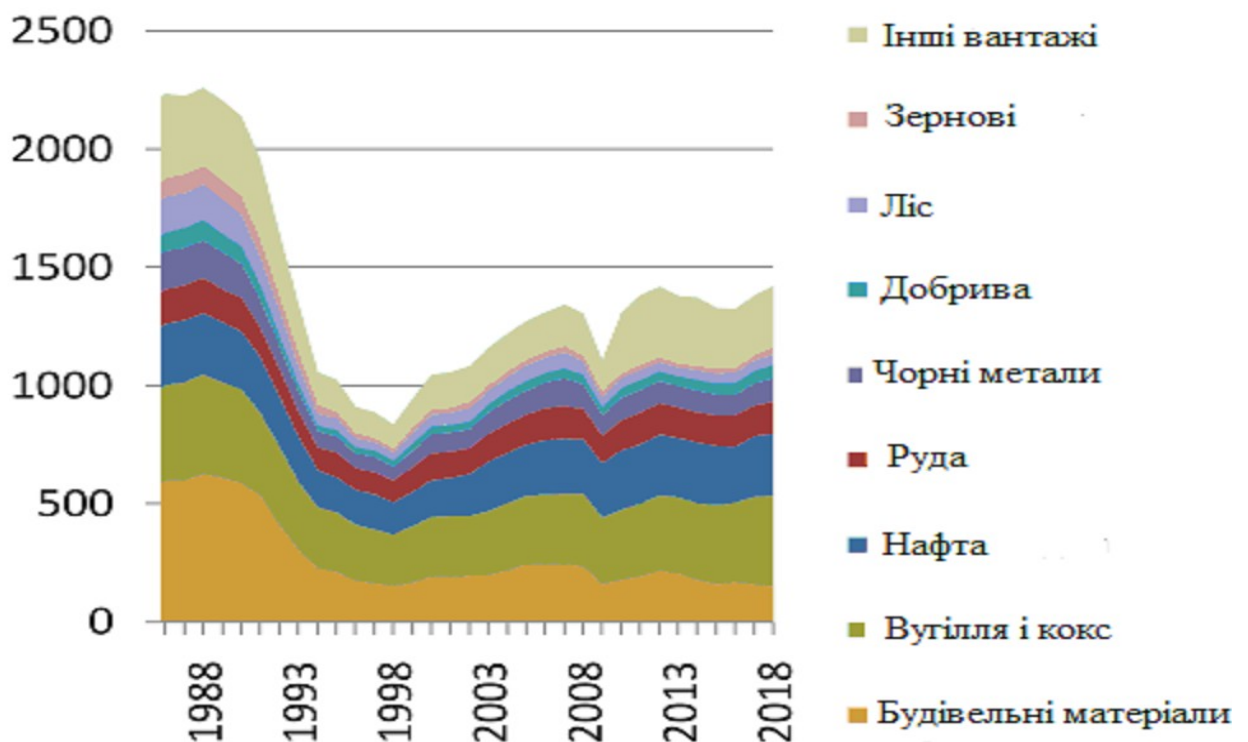


Рис. 1.3 - Перевезення основних вантажів залізничним транспортом

В результаті реформи відбулося падіння ефективності використання залізничного транспорту. Показником її служить інтенсивність перевезень -

кількість вантажів і пасажирів, що провозяться через кілометр шляху (густота), а також коефіцієнт використання рухомого складу.

Реформа призвела до зниження інтенсивності перевезень транспорту з найбільшим вантажообігом і пасажирообігом

Починаючи з 1993 року інтенсивність (густота) перевезень падала. Падіння попиту в основному обумовлено зростанням цін на залізничні квитки і зниженням транспортної рухливості пасажирів. Після поживлення 2000-2008 рр. в середині 2010-х рр. інтенсивність перевезень пасажирів залізничним транспортом знову знизилася (рис. 1.4).

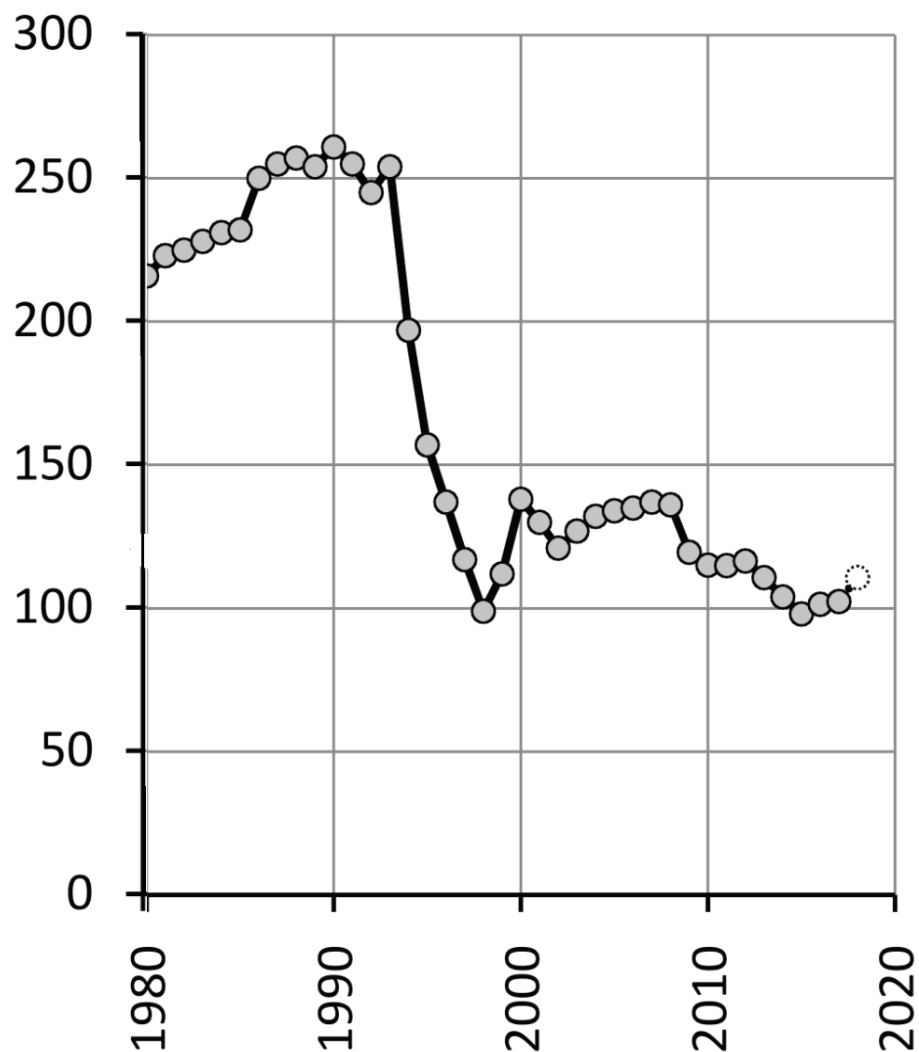


Рис. 1.4. Перевезення пасажирів залізничним транспортом

За 16 років (2003-2019 рр.) Інтенсивність перевезень пасажирів залізничним транспортом загального користування скоротилася на 22%, а міжміського сполучення скоротилися на 13%.

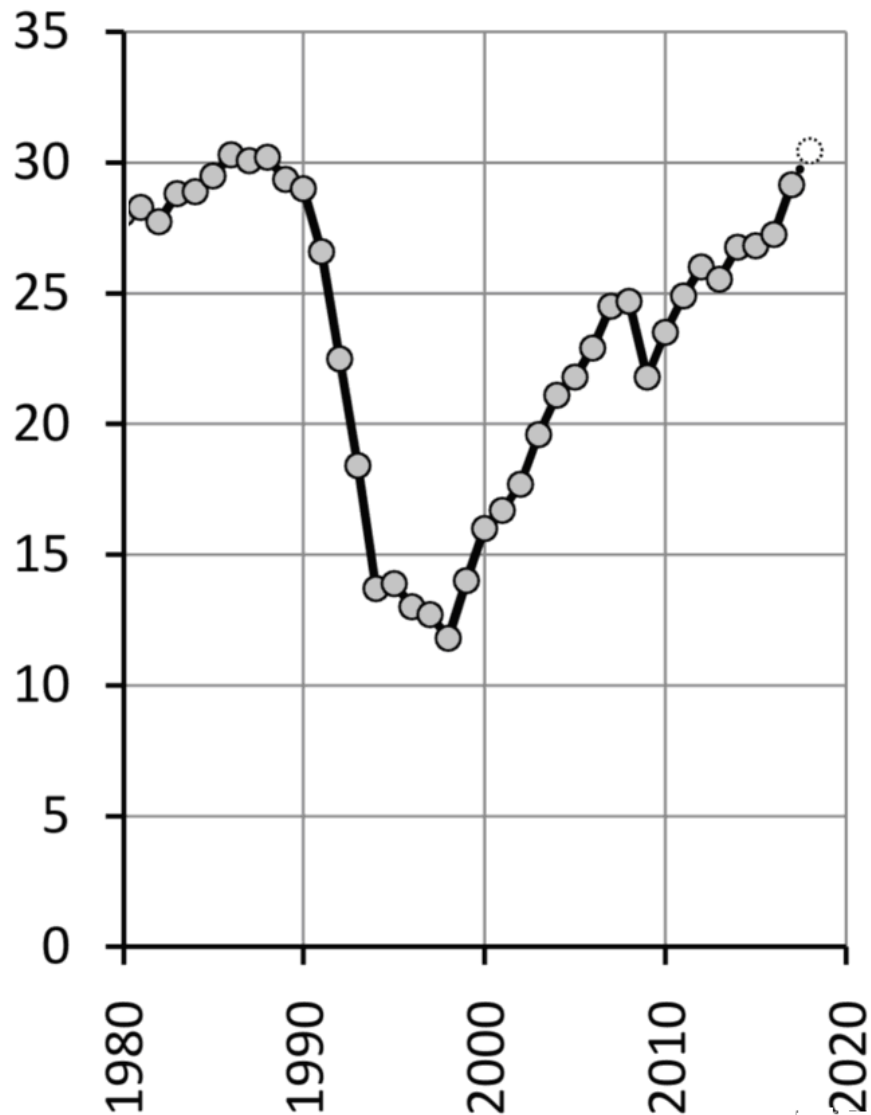


Рис. 1.5 - Інтенсивність (густота) перевезень вантажів залізничним транспортом

За 16 років (2003-2019 рр.) Інтенсивність вантажоперевезень залізничним транспортом зросла на 55% (а перед цим скоротилася на 60%. В 1990-1998 рр.). Динаміка зміни цього показника наведена на рис. 1.5

Скорочення вантажоперевезень спричинило за собою погіршення використання парку вагонів, що призвело до зростання порожняка (табл. 1.1)

Таблиця 1.1 - Питома вага пробігу без вантажу в загальному пробігу рухомого складу вагонів, %

1995	2000	2004	2015	2016	2019
41,1	39,5	39,9	36,0	35,0	33,0

1.2. Шляхи підвищення якості обслуговування користувачів транспортних послуг в умовах ринку

Організаційна структура залізничного транспорту в останні роки реформується поетапно з урахуванням поділу монопольного і конкурентного секторів.

Конкурентний сектор на сьогодні включає в вантажному русі доставку вантажів, послуги, що надаються вантажними компаніями, а також весь комплекс транспортно-експедиційних послуг.

Нові економічні умови визначили необхідність кардинальної переорієнтації залізничного транспорту на нові принципи управління.

Головна мета роботи галузі - надання клієнтам таких послуг, які дозволили б користувачам зміцнити своє становище на товарному ринку і отримати прибуток для відтворення, створюючи тим самим передумови для збільшення обсягів перевезень.

Сучасний етап розвитку ринку транспортних послуг характеризується значним ступенем стихійності в своєму формуванні, невисокою комплексністю послуг, що надаються, визначається обмеженими можливостями окремого експедитора, істотним розкидом вартості однорідних послуг. Такий ринок незручний як споживачеві послуг залізничного транспорту, так і перевізникові. Власнику вантажу доводиться витратити багато часу на пошук організації, яка могла б виконати необхідний йому комплекс послуг. Крім того, він не має достатніх гарантій якісного виконання своїх вимог. В результаті зростають терміни організації перевезення вантажу і вартість транспортних послуг і, як наслідок,

знижується престижність і конкурентоспроможність перевезень по залізницях в порівнянні з іншими видами транспорту.

Надання транспортно-експедиційних послуг залізничними підприємствами має ряд незаперечних переваг перед залученням до виконання тих же операцій не залізничних організацій. Це в першу чергу те, що залізничні підприємства вже мають необхідні технічні потужності, а також відпрацьовану технологію взаємодії з користувачами послуг і іншими підрозділами залізничного та інших видів транспорту.

В умовах ринкового конкурентного середовища рішення проблеми забезпечення комплексного транспортного обслуговування клієнтури вимагає застосування принципово нових підходів, в основі яких повинні бути закладені принципи логістичного менеджменту і формування інтегрованих логістичних транспортно розподільних систем.

Логістика як практичний інструмент бізнесу отримала досить широке визнання в Україні лише в 1990-і роки, тоді як в державах Західної Європи, США і Японії вона стала застосовуватися в 50 - 60-х роках і отримала повсюдне поширення з кінця 1970-х років, пройшовши кілька етапів свого розвитку, протягом яких видозмінювалися критерії і концепції логістики відповідно до еволюції ринкових відносин.

Класичне розуміння логістики пов'язане із забезпеченням доставки необхідного обсягу товарів необхідної якості в потрібний час, в потрібне місце і з мінімальними витратами.

Впровадження методів логістики в практику бізнесу дозволяє значно скоротити всі види запасів продукції у виробництві, постачанні і збуті, знизити собівартість виробництва і витрати, пов'язані з переміщенням потоків товару від виробника до споживача в середньому на 40-50%, забезпечити найбільш повне задоволення клієнтури як товарів і послуг [22].

У промислово розвинутих державах Західної Європи і США з логістичними системами пов'язано отримання 20-30% валового національного продукту

Вітчизняні транспортні і експедиторські підприємства одними з перших в Росії вже на початку 1990-х років зрозуміли необхідність застосування сучасних логістичних технологій транспортування і вантажопереробки на основі створення мультимодальних термінальних систем, реалізації змішаних перевезень зовнішньоторговельних вантажів, впровадження технологій доставки вантажів «точно в строк» і « від дверей до дверей », розвитку сучасних телекомунікаційних систем, що забезпечують вантажоперевезення [23].

Великі транспортно-експедиційні компанії стали створювати свої термінали і митні склади, транспортно-розподільні логістичні центри, системи інформаційного забезпечення перевізного процесу, вантажопереробки і логістичного сервісу.

Комплексна система транспортно-експедиційного обслуговування передбачає виконання таких основних функцій, спрямованих на повне звільнення клієнтів від всіх невластивих їм видів діяльності:

- підготовка та оформлення перевізних, комерційних і розрахункових операцій при отриманні замовлення на комплексне транспортно-експедиційне обслуговування;

- здійснення вантажно-розвантажувальних робіт при прийомі і здачі вантажу клієнтурі і на терміналах, а також під час передачі вантажу з одного виду транспорту на інший;

- переробка вантажів на терміналах і оформлення вантажних партій, здійснення пакувальних робіт, маркування вантажів, формування пакетів;

- надання клієнтурі складських послуг, що передбачають короткострокове і довгострокове зберігання продукції клієнта на терміналі;

- організація перевезень вантажів в змішаному сполученні: завезення (вивезення) вантажів на залізничні станції, річкові та морські термінали і аеропорти, забезпечення своєчасної та якісної магістральної перевезення вантажів з повною відповідальністю за весь перевізний процес;

- введення централізованих розрахунків за всі операції і рух товару в цілому;
- інформування клієнта про місцерозташування вантажу, транспортного засобу, собівартості перевезень вантажів і тарифах на різних видах транспорту, ведення електронного документообігу;
- надання послуг зі страхування вантажів та забезпечення охорони при їх складуванні, перевантаженні і перевезенні;
- надання консультаційних та посередницьких логістичних послуг, як перевізникам, так і клієнтурі що обслуговується за вибором виду транспорту і типу рухомого складу, маршруту проходження вантажу, застосування спеціалізованих типів рухомого складу; виконання посередницьких функцій між перевізником і клієнтом при укладенні договору (контракту) на перевезення і комплексне транспортно-експедиційне обслуговування.

Головним функціональним елементом системи транспортно-експедиторського обслуговування служать термінали, що споруджуються в вузлах транспортної мережі, в пунктах стику магістральних видів транспорту і місцевого, що виконує функції підвезення-розвезення вантажів клієнтурі. Ясно, що на «терміналі» - транспортному підприємстві - закінчується одна транспортна мережа і починається інша, виконується цикл технологічних операцій з передачі вантажів з одного транспортного засобу в інший, а також комплекс послуг експедиційного сервісу та вимог до вантажу комерційного й адміністративного характеру: санітарно карантинний контроль, митний огляд, страхування та інше. Тут же до терміналів примикають галузі транспортного обслуговування (сервісу) загального користування: ремонт транспортних засобів, постачальницько-готельний сервіс, оренда контейнерів та предметів особистого вжитку,

Таким чином, на терміналах і на підприємствах пристанційного, берегового, припортового сервісу виконується широкий комплекс виробничих операцій, робіт, послуг. Замовниками таких послуг можуть бути як продавці (покупці) товарів, які взяли на себе обов'язки по торговому

контрактом про доставку вантажу, так і перевізники, які потребують технічного обслуговування своїх транспортних засобів.

На терміналах клієнтам виявляються такі види послуг:

- підготовка та оформлення митного огляду, оформлення митними брокерами митних декларацій та товарно- супровідних документів, сприяння в митному очищенню вантажів; виконання вантажно-розвантажувальних робіт;

- відповідальне зберігання вантажів в закритих автоматизованих складах, включаючи тимчасове і тривале зберігання вантажів, у тому числі швидкопсувних - на складах з холодильними та морозильними камерами, особливо небезпечних і цінних вантажів - в спеціально обладнаних приміщеннях з кліматичними камерами і регульованою температурою, великогабаритних та великовагових вантажів;

- сортування вантажів і формування відправлень; переробка і зберігання контейнерів; страхування вантажів;

- перевезення та експедирування вантажів під митним контролем;

- надання клієнтурі інформаційних послуг; надання банківських і ряду інших послуг.

Організація системи комплексного транспортно-експедиційного обслуговування ототожнюється сьогодні зі створенням транспортно-логістичних центрів. При цьому під логістичним центром розуміється багатофункціональний термінальний комплекс, який застосовує логістичні технології і забезпечує клієнтурі необхідний сервіс на основі інтеграції товароматеріальних, інформаційних і фінансових потоків [17].

Основними компонентами регіональних логістичних транспортно-розподільних систем є транспортні вузли, магістральні та місцеві шляхи сполучення, оптові бази і товарні склади, контейнерні та вантажопереробні термінали залізничного, автомобільного, річкового і повітряного транспорту, мультимодальні термінальні комплекси, що виконують функції транспортно-розподільчих логістичних центрів.

Створення логістичних центрів і формування регіональних транспортно-логістичних систем вимагає поетапного вирішення ряду цільових завдань. До них відносяться:

- створення в транспортних вузлах термінальних комплексів багатоцільового призначення;
- раціоналізація процесів постачання і збуту продукції регіональних виробників на основі здійснення маркетингових досліджень;
- реалізація логістичної концепції управління функціонуванням транспортних вузлів, пов'язаної з встановленням партнерських, взаємовигідних відносин між різними видами транспорту і іншими учасниками перевізного процесу;
- впровадження прогресивних технологій організації транспортного процесу, включаючи термінальну технологію, інформатизацію системи руху вантажу, розвиток контейнерних і контрейлерних перевезень вантажів;
- реалізація інтермодальної концепції, заснованої на узгодженій і взаємопов'язаних роботах магістральних видів транспорту при організації змішаних перевезень вантажів за участю оператора інтермодального повідомлення;
- формування регіональної інтегрованої інформаційної системи, сумісної з АСК всіх видів транспорту, що застосовується на залізничному транспорті;
- створення міжрегіональних та міжнародних інтегрованих транспортно-логістичних систем для розвитку української частини міжнародних транспортних коридорів, збільшення обсягів перевезень вантажів в інтермодальному повідомленні.

Укрзалізниця проводить активну роботу щодо збільшення пропускної спроможності у напрямку морських портів України й вже збільшила її в напрямку трьох великих портів: Жовтнева (Миколаїв), Берегова (Одеська обл.) та Чорноморськ-Порт.

1.3. Зарубіжний досвід транспортного обслуговування вантажовласників

Сучасна ситуація на ринку транспортних послуг для залізничного транспорту більшості зарубіжних країн залишається складною. Його основний конкурент в вантажному сполученні - автомобільний транспорт може запропонувати клієнту більш широкий спектр послуг, виграє на певних відстанях в термінах доставки при прийнятних для клієнтури тарифах на перевезення [18].

Залізниці прагнуть найкращим чином використовувати свій головний козир - поїзди великої маси, які пропонують конкурентоспроможні по відношенню до автомобільного та водного транспорту тарифи і можливість доставки «від дверей до дверей» без проміжних перевантажень і ризику втрати або псування вантажу. При цьому експлуатаційні витрати знижуються до мінімуму, середні швидкості доставки обмежуються лише технічними проблемами, пов'язаними з рухом поїздів при високих осьових навантаженнях і швидкостях.

З технічної та практичної точок зору конкурентоспроможними є перевезення «від дверей до дверей» без переробки, як би вони не називалися. Це єдино прибутковий сектор діяльності залізничного транспорту незалежно від виду вантажу і тари за умови їх масовості.

В останні роки в рамках ЄС в Європі активізувався процес реструктуризації залізниць у напрямку підвищення їх рентабельності, конкурентоспроможності, організації роботи в ринкових умовах. Ставиться мета, щоб усі галузі залізничного господарства вийшли на рівень транспортного обслуговування за якістю і цінами, що витримує конкуренцію з боку інших видів транспорту і дозволяє залучити на залізниці більше вантажів [24].

Підвищення якості транспортного обслуговування є обов'язковою умовою залучення більшого числа клієнтів до реалізації великих обсягів

перевезень і, тим самим, отримання великих доходів. У той же час поліпшення якості транспортного обслуговування вимагає додаткових коштів на щоденне обслуговування і підтримку технічних засобів в справному стані. Прискорена доставка вантажів вимагає також додаткових витрат, пов'язаних з впровадженням нових технологій, вдосконаленням перевізного процесу. Тому з економічної точки зору зростання конкурентоспроможності зводиться до реалізації максимального ефекту підвищення якості транспортного обслуговування при мінімальних витратах [24].

У вантажному русі найважливішим для клієнтури показником є дотримання термінів доставки, що особливо важливо під час перевезення швидкопсувних вантажів і дефіцитних товарів. Тут основним конкурентом виступає автомобільний транспорт, і якби заходи залізничний транспорт не приймав по підвищенню конкурентоспроможності (введення прискорених і експресних вантажних поїздів, прискорення обробки вантажів на станціях і т.д.), він, швидше за все, не зможе забезпечити менші терміни доставки, ніж автотранспорт.

В результаті реструктуризації залізниць клієнтура чекає від них нових пропозицій щодо подальшого вдосконалення послуг, що і є стратегічним напрямком при орієнтації на транспортному ринку.

Нова стратегія створеного в результаті реформування сектора вантажних перевезень Акціонерного товариства «Німецькі залізниці» має на меті перетворити його в економічно життєздатний підприємство, в тому числі і за рахунок зниження на 12% експлуатаційних витрат в даній сфері. Крім того, перспективи сектора вантажних перевезень в значній мірі пов'язані з організацією високоефективної мережі вантажних залізничних маршрутів (так званої системи HNS) в рамках великих економічних центрів Німеччини. Ця система впроваджується з 1995 р і здатна запропонувати порівнянне з автомобільним транспортом за цінами і сервісу обслуговування [24].

Для зміцнення своїх позицій на транспортних ринках в перспективі DB Cargo зосереджує свою підприємницьку діяльність на використанні факторів,

що обумовлюють позитивні результати. До таких факторів належать: орієнтація на потреби клієнтури, забезпечення надійності транспортного обслуговування; створення власного логістичного ноу-хау; інтернаціоналізація діяльності; поліпшення структури витрат; створення і впровадження технічних нововведень.

Створення п'яти структурних підрозділів цієї служби відповідно окремих сегментів ринку забезпечує організацію збуту послуг з суворою орієнтацією на клієнтуру. Одночасно вдосконалено структуру територіальних підрозділів. DB Cargo тепер в змозі пропонувати цілісні плани обслуговування клієнтури, в зростаючій мірі діючи пенсійну систему міжрегіональному та міжнародному масштабах.

Активізовано роботу по залученню клієнтури і на залізницях інших країн. Вона знаходить відображення в процесі структурних перетворень. Наприклад, в процесі реформування національного Товариства французьких залізниць в апараті управління утворено відділ, а на підприємствах запроваджено нову посаду «керуючий по замовленнях» - єдиний службовець, з яким контактують вантажовідправники. На підставі анкетування 42 тис. Клієнтів розроблені заходи щодо скорочення термінів доставки, перевантажувальних операцій, поліпшення інформаційного обслуговування [15].

В Європі 2025 року обсяги вантажних перевезень повинні вирости на 30-40% проти рівня 2015р., Причому особливо істотно в країнах пропуску транзиту, таких як Німеччина, і будуть супроводжуватися подальшим підвищенням вимог до якості транспортних послуг, до логістики всієї транспортної ланцюжка (надійність, пунктуальність, прозорість, електронний обмін даними і т.д.). У той же час стала жорсткішою конкуренція на транспортному ринку через різке зниження цін на автомобільні перевезення вантажів до рівня, коли експедитори утримуються на ринках тільки за рахунок додаткових послуг. У цій ситуації залізниці повинні подбати про

повне охоплення території залізничного обслуговування, для чого неминуча інтеграція чисто перевізної роботи з додатковою господарською діяльністю.

З огляду на те, що витрати на підвезення вантажів до залізниці, їх перевантаження і вивезення досягають 40-70% від загальних витрат і все ще недостатня інформаційна готовність, вихід може бути знайдений в нововведеннях і додатковій діяльності з наданням комплексних логістичних послуг, оптимізації процесів перевантаження і компонентів систем комбінованих перевезень.

В області рухомого складу потрібні спеціалізовані саморозвантажувальні вагони для перевезення масових вантажів; модульні мотор-вагонні поїзди для перевезень штучних вантажів, що об'єднуються в поїзди нормальної довжини і роз'єднуються в пунктах розпилення дрібних відправок; вагони для безкранових перевантаження вантажних одиниць.

Сьогодні в розвинених країнах на ринку транспортних послуг відбувається ряд серйозних змін, пов'язаних з різким загостренням конкуренції. Для забезпечення конкурентоспроможності залізничного транспорту потрібне підвищення якості транспортного обслуговування і зниження експлуатаційних витрат на всіх ділянках роботи. Поряд з проведенням реконструктивних заходів, придбанням нового рухомого складу і модернізацією діючого на залізницях ряду країн вживаються заходи по використанню сучасних інформаційних технологій.

1.4. Висновки за розділом 1

Розробка сучасних систем транспортного обслуговування вимагає в умовах автоматизації виробничих процесів логістичного підходу, ув'язки питань інформаційного, технологічного, математичного та технічного забезпечення. Транспортні системи розширюють можливості транспорту в реалізації стійких економічних зв'язків, підвищують роль залізниць в ланцюжку «виробництво - транспорт - споживання». Вони дають можливість

по новому оцінити роботу залізничних структур, з одного боку, і активно впливати на розвиток виробництва, з іншого.

2. Формалізація процесу управління рівнем сервісного обслуговування на залізничному транспорті

2.1. Класифікація послуг, що надаються під час перевезення залізничним транспортом, і структура оціночних показників видів сервісного обслуговування

Сервіс на залізничному транспорті є комплексом послуг, що надаються в процесі замовлення клієнтом перевезення товару і його поставки споживачеві. Показник, що характеризує оцінку сервісу, є рівнем сервісу забезпечення споживчого попиту [25].

Об'єктом сервісу є споживачі матеріального потоку: виробничі підприємства, різні розподільні центри та кінцеві споживачі. Здійснюється сервіс або підприємством залізничного транспорту (термінал, залізнична станція, лінійне агентство системи фірмового транспортного обслуговування), або деяким самостійним підприємством (експедиційна компанія), яке спеціалізується в області сервісного обслуговування матеріальних потоків.

Під терміном «термінал» в даній роботі розуміється транспортне підприємство, де закінчується одна транспортна мережа і починається інша, і виконується цикл технологічних операцій з передачі вантажів з одного транспортного засобу в інший, а також комплекс послуг експедиційного сервісу. Особливо відзначимо виконання на терміналах додаткових робіт і послуг, які виконуються залізницями на прохання вантажовідправників, вантажоодержувачів на основі договірних тарифів.

Як об'єкт діяльності зазначених вище підприємств виступає сервісне обслуговування продукції (матеріальних потоків).

Сервісне обслуговування продукції являє собою сукупність функцій і видів діяльності всіх підсистем підприємства, що забезпечують зв'язок «підприємство - споживач» в розрізі кожного матеріального потоку за

показниками номенклатури, кількості, якості, ціни, місця і часу, що поставляється відповідно до вимог ринку. Як види сервісного обслуговування виділимо [25]:

- Сервіс надання послуг виробничого призначення. Охоплює сукупність пропонуванних видів сервісного обслуговування, тобто набір послуг, що надаються споживачеві з моменту укладення договору на транспортування до моменту поставки продукції.

- Сервіс інформаційного обслуговування. Характеризується сукупністю інформації, що надається споживачеві транспортної продукції, методів і принципів, а також технічних засобів, що використовуються для обробки і передачі інформації.

- Сервіс фінансово-кредитного обслуговування. Являє собою сукупність всіляких варіантів оплати транспортної продукції, систему знижок і пільг, що надається споживачам.

Послуги, що надаються при перевезенні залізничним транспортом, класифікуються за трьома критеріями: місця, часу їх виконання і виду виконуваних робіт.

За місцем виконання розрізняють послуги, що надаються на складі вантажовідправника (експедитора), на станції відправлення, під час перевезення, на станції призначення і на складі вантажоодержувача (експедитора).

За часом виконання розрізняють послуги, що надаються до прийому вантажу до перевезення, в процесі (після) прийому вантажу до перевезення, в процесі перевезення, до видачі вантажу, в процесі видачі вантажу, після видачі вантажу.

По виду виконуваних робіт можна виділити наступні послуги:

- заповнення і оформлення документів; укладення договору перевезення;

- пред'явлення вантажів до перевезення на місцях загального і не загального користування станцій відправлення;

- отримання вантажу на станції призначення;
- завезення вантажу на місця загального користування станцій відправлення;
- вивезення вантажу з місць загального користування станцій призначення;
- подача-прибирання вагонів;
- виконання вантажно-розвантажувальних і складських робіт;
- інформаційне обслуговування (інформаційні послуги);
- підготовка до перевезення і додаткове обладнання рухомого складу;
- страхування вантажів;
- сплата провізних платежів, зборів і штрафів;
- митне оформлення вантажів; інші види робіт.

Послуги щодо заповнення та оформлення документів включають:

- заповнення заявок на перевезення вантажу; заповнення накладної;
- оформлення переадресування вантажу в шляху проходження й на станції першого призначення;
- розкрититування перевізних документів;
- оформлення претензії з перевезення до залізниці.

Послуги, пов'язані з укладенням договору перевезення:

- подання на залізницю заявок на перевезення вантажів;
- узгодження із залізницею заявки на перевезення вантажів;
- отримання від залізниці узгодженої заявки та передача її вантажовідправнику;
- пред'явлення накладної залізниці на візування;
- отримання від залізниці завізованої накладної та передача її вантажовідправнику;
- пред'явлення накладної залізниці після навантаження вантажу в вагон (контейнер);
- отримання квитанції про приймання вантажу до перевезення від залізниці і передача її вантажовідправнику.

Послуги, пов'язані із пред'явленням вантажів до перевезення:

- на місцях загального користування станцій відправлення - здача вантажу або контейнера з вантажем прийомоздавачеві залізниці; установка запірно-пломбувальних пристроїв на контейнер;

- на місцях не загального користування станцій відправлення - установка запірно-пломбувальних пристроїв на вагон (контейнер); прийом порожніх і здача навантажених вагонів прийомоздавачеві залізниці.

Послуги, пов'язані з отриманням вантажу на станції призначення:

- передача вантажовідправнику розкредитованої накладної;

- отримання у прийомоздавальника залізниці вантажу (контейнера) на місцях загального користування станції призначення;

- прийом навантажених і здача порожніх вагонів залізниці під час вивантаження на місцях не загального користування;

- з'їм запірно-пломбувальних пристроїв, встановлених на вагоні (контейнері).

Послуги, пов'язані з завезенням вантажу на місця загального користування станцій, включають послуги з доставки вантажів автомобільним транспортом від складу відправника вантажу до складу, розташованого на місцях загального користування станції відправлення.

Послуги, пов'язані з вивезенням вантажу з місць загального користування станцій включають послуги з доставки вантажів автомобільним транспортом від складу, розташованого на місцях загального користування станції призначення, до складу вантажоодержувача.

Послуги, пов'язані з подачею і прибиранням вагонів:

- подача вагонів на під'їзну колію відправника вантажу (вантажоодержувача);

- прибирання вагонів з під'їзної колії відправника вантажу (вантажоодержувача); розстановка вагонів по вантажних фронтах;

- добірка вагонів для подачі на вантажні fronti.

Послуги, пов'язані з виконанням вантажно-розвантажувальних і складських робіт:

- навантаження і вивантаження вантажів з вагонів, контейнерів, автомобілів на складах вантажовідправників і вантажоодержувачів, а також на станціях відправлення і призначення;

- визначення маси вантажу;

- зберігання вантажів у складських приміщеннях експедитора; комплектування відправок та укрупнення вантажних одиниць на складах вантажовідправників і вантажоодержувачів;

- формування і розформування транспортних пакетів; маркування вантажів що відправляються, кріплення вантажів в вагонах і контейнерах;

- упаковка, ув'язка, обшивка вантажів;

- ремонт транспортної тари і упаковки.

Послуги, пов'язані з підготовкою до перевезення і додатковим обладнанням рухомого складу:

- очищення вагонів і контейнерів від залишків вантажів;

- забезпечення вантажовідправників засобами пакетування;

- установка знімного обладнання на вагоні;

- забезпечення вантажовідправників необхідними для навантаження і перевезення пристроями і матеріалами.

Послуги зі страхування:

- підготовка та укладання договору страхування; оплата страхових внесків;

- оформлення документів при настанні страхового випадку; отримання страхового відшкодування.

Інформаційні послуги включають повідомлення і сповіщення:

- вантажоодержувача про відправку на його адресу вантажу;

- вантажоодержувача про підхід вантажу (вагона) до станції призначення;

- вантажовідправника про видачу вантажу вантажоодержувачу;

- відправника (одержувача) про перетин вантажем державного кордону;
- вантажоодержувача або вантажовідправника про прибуття вантажу в порт;

- відправника (одержувача) про завантаження вантажу на борт судна і прибуття до місця призначення;

- вантажоодержувача або вантажовідправника про підхід навантаженого або порожнього автотранспорту;

- відправника (одержувача) про виявлення комерційних несправностей під час перевезення;

- відправника (одержувача) про виконання в процесі перевезення графіка (терміну) доставки вантажу.

Платіжно-фінансові послуги:

- оформлення і оплата провізних платежів, зборів і штрафів;

- проведення розрахункових операцій за пере візки і перевалку вантажів з окремими станціями, портами і пристанями, за виробництво вантажно-розвантажувальних, складських та інших робіт, що виконуються при відправленні і прибутті;

- розрахунок суми претензії, проведення розрахункових операцій, пов'язаних з претензіями;

- виконання платежів, пов'язаних з митними зборами та іншими митними формальностями.

Інші послуги:

- розробка і узгодження креслень, схем і виконання розрахунків на навантаження й кріплення вантажів, не передбачених Технічними умовами;

- розробка і узгодження місцевих норм завантаження вагонів;

- контроль за дотриманням комплектного відвантаження устаткування;

- обслуговування та ремонт власних вагонів і контейнерів вантажовідправників і вантажоодержувачів;

- обслуговування рефрижераторних контейнерів;

- виконання робіт з обслуговування, ремонту та контрольним перевіркам вагових приладів.

У розглянутий перелік послуг і їх класифікацію можуть бути включені і інші послуги, пов'язані з організацією перевезень вантажів на залізничному транспорті, а також з виконанням початково-кінцевих операцій.

У таблиці 2.1. представлені зв'язку транспортно-експедиційних послуг за критеріями класифікації

Таблиця 2.1 - Класифікація транспортно-експедиційних послуг

Вид сервісного обслуговування			Місце виконання послуг					Час виконання послуг					
Сервіс надання послуг виробничого призначення	Сервіс інформаційного обслуговування	Сервіс фінансово-кредитного обслуговування	На складі вантажовідправника	На станції відправлення	На шляху прямування	На складі вантажоодержувача	На станції призначення	До прийому вантажу до перевезення	Після прийому вантажу до перевезення	У процесі перевезення	До видачі вантажу	У процесі видачі вантажу	Після видачі вантажу
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Заповнення заявок на перевезення вантажу													
+				+				+					
Заповнення накладної													
+				+					+				
Оформлення переадресування													
+					+		+			+	+		
Надання заявки на перевезення вантажу													
+				+				+					
Узгодження заявки на перевезення вантажу													
+				+				+					
Пред'явлення накладної на візування													
+				+				+					

Передача завізованої накладної вантажовідправнику													
+				+				+					
Пред'явлення накладної після навантаження вантажу в вагон													
+				+					+				

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Отримання квитанції про приймання вантажу													
+				+					+				
Установка запірно-пломбувальних пристроїв на вагон													
+			+					+					
Здача вантажу або вагона з вантажем прийомоздавальнику													
+				+					+				
Передача вантажовідправнику розкредитованої накладної													
+							+				+		
Здача порожніх вагонів залізниці													
+							+						+
Знімання запірно-пломбувальних пристроїв													
+			+										+
Завезення вантажу на станцію													
+				+				+					
Вивіз вантажу зі станції													
+							+						+
Послуги, пов'язані з подачею і прибиранням вагонів													
+			+					+					+
Послуги, пов'язані з виконанням вантажно-розвантажувальних робіт													
+			+				+	+					+
Послуги, пов'язані з підготовкою і обладнанням рухомого складу													
+			+					+					
Інші послуги													

+							+	+					
Інформаційні послуги													
	+			+	+	+				+	+		+
Фінансові послуги													
		+		+		+		+				+	

Для того щоб управляти сервісним обслуговуванням, тобто формувати оптимальну сукупність на підприємстві видів сервісного обслуговування необхідно провести формалізацію процесів оцінки та його управління.

З метою впорядкування процесу управління види сервісного обслуговування необхідно розглядати в розрізі наступних груп показників:

- номенклатура і кількість;
- якість;
- час;
- ціна;
- надійність надання сервісу (за показниками якості, часу і кількості)

[26].

Для управління сервісним обслуговуванням продукції та організації цих робіт необхідно визначити структуру оціночних показників видів сервісного обслуговування відповідно класифікацією (табл.2.1).

Розглянемо наступні види сервісного обслуговування:

1. Сервіс надання послуг виробничого призначення.
2. Сервіс інформаційного обслуговування.
3. Сервіс фінансово-кредитного обслуговування.

Розглянемо оціночні показники для сервісу надання послуг виробничого призначення.

Напрямок «номенклатура» розглядає показник:

Δn - відхилення в кількості номенклатури послуг (n), Що надаються транспортним підприємствам і кількістю послуг, що існує на споживчому ринку (n^*):

$$\Delta n = \frac{n - n^*}{n^*},$$

якщо $\Delta n = 0$, То підприємство охоплює всі можливі види послуг, тобто в повній мірі використовується диверсифікація; якщо $\Delta n < 0$, То підприємству необхідно розширювати спектр послуг.

Для «Сервісу надання послуг виробничого призначення» (табл. 2.1) виділимо 10 видів послуг:

- заповнення і оформлення документів;
 - укладення договору перевезення;
 - пред'явлення вантажів до перевезення на місцях загального і не загального користування станцій відправлення;
 - отримання вантажу на станції призначення;
 - завезення вантажу на місця загального користування станцій відправлення;
 - вивезення вантажу з місць загального користування станцій призначення;
- подача-прибирання вагонів;
- виконання вантажно-розвантажувальних і складських робіт;
 - інші види робіт.

Напрямок «кількість» розглядає наступні показники:

1. Відповідність послуги відповідно до Закону України «Про залізничний транспорт» [1], який встановлює класифікацію експедиторських послуг, що надаються на залізничному транспорті вантажовідправників та вантажоодержувачів, а також загальні вимоги до якості послуг.

Закон поширюється на організації, які надають експедиторські послуги незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності; в тому числі перевізників, що діють в сфері залізничного транспорту, при виконанні перевезень вантажів у прямому залізничному і змішаному повідомленнях.

Закон використовується для цілей сертифікації експедиторських послуг і містить обов'язкові вимоги до якості цих послуг, що забезпечують безпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і охорону навколишнього середовища.

2. Задоволеність тарифами на послуги.
3. Задоволеність режимом роботи транспортного підприємства.
4. Своєчасність виконання послуги.
5. Задоволеність рівнем культури працівників підприємства.

6. Задоволеність рівнем компетентності працівників підприємства.

7. Наявність консалтингових послуг

$$\Delta k_{ij} = \frac{k_{ij} - k_{ij}^*}{k_{ij}^*} \quad (2.1)$$

де k_{ij} - оцінка якості транспортним підприємством i -го виду послуг по j -му характеристическому параметру;

k_{ij}^* - оцінка вимог споживачами якості i -го виду послуг по j -му характеристическому параметру.

Показник (2.1) оцінки якості є відносним показником, при цьому співвідношення $\Delta k_{ij} = 0$ є оптимальним для підприємства, оскільки повністю витримані вимоги щодо якості послуги для j -го параметра. якщо $\Delta k_{ij} < 0$, То підприємству слід поліпшити j -й характеристичний параметр для i -го виду послуг. При цьому слід звернути увагу, що для процесу поліпшення необхідні інвестиції. В цьому випадку для прийняття рішення про зміну того чи іншого параметра використовуються методи управління і оцінки інвестиційних проектів [25].

Напрямок «час» розглядає відхилення Δt_{it} , В можливості виконання замовлень по кожному i -му виду послуг в період часу t ($t = 1, \dots, T$, де T - загальна кількість умовних періодів в аналізованому періоді часу).

$$\Delta t_{it} = t_{it}^* - t_{it} \quad (2.2)$$

де t_{it}^* - момент часу виконання i -го виду послуг в середньому обсязі послуг, що надаються відповідно до вимог споживачів;

t_{it} - фактичний (або можливий) момент часу виконання i -го виду послуг в середньому обсязі послуг, що надаються.

Показник відхилення за часом розглядається з позиції логістикоорієнтованной організації взаємозв'язку «транспортне

підприємство - споживач», тобто величина t_{it} в ідеальному випадку повинна дорівнювати нулю.

Напрямок «ціна» розглядає відхилення ΔC_i в ціні C_i по i -му виду послуг від середньоринкової ціни $C_{cp.i}$:

$$\Delta C_i = C_i - C_{cp.i} \quad (2.3)$$

Напрямок «надійність» забезпечення розглядає ймовірність $P(A_{ik})$ невиконання послуги виду $i (i = 1, \dots, n)$ в обсязі $k (k = k_{\min}, \dots, k_{\max})$, де A_{ik} - подія невиконання послуги i в обсязі k, k_{\min}, k_{\max} - відповідно мінімальні і максимальні обсяги виконання послуги виду i .

Визначення цього показника здійснюється на базі статистичних даних по наданню послуг споживачам транспортної продукції відповідно до [28].

Напрямок «надійність» забезпечення за якістю розглядає ймовірність $P(B_{iq})$ невиконання послуги виду i якості q .

Передбачається, що всі послуги умовно поділяються залежно від рівня якості на чотири групи [23]:

1. Послуга екстра-класу. Як правило, це принципово нова послуга, яка користується високим попитом споживачів транспортної продукції.
2. Конкурентоспроможна послуга в основному відповідає високому рівню якості.
3. Послуга зі знизеним рівнем якості. Має невисокий попит у споживачів або здійснюється гірше, ніж його конкуренти (наприклад, операторськими компаніями або експедиторами).
4. Послуга з низьким рівнем якості. Зазвичай неконкурентоспроможна, або в ній немає потреби, або вона може бути реалізована за дуже низькими цінами.

Напрямок «надійність» забезпечення за часом розглядає ймовірність $P(T_{it})$ невиконання послуги i -го виду в період часу t , де $t = t_1, t_2, \dots, t_k$, а t_k - кількість розглянутих періодів часу. Показник визначається на основі статистичних даних для кожного i -го виду послуг з виразу:

$$P(T_{it}) = \sum_{t=t_i}^{t_k} \frac{N_{it}}{N_{it}^*} \quad (2.4)$$

де N_{it}, N_{it}^* - обсяги послуг i -го виду, відповідно надані в період часу t і замовлені в цей період часу.

Напрямок «надійність» забезпечення за ціною розглядає ймовірність $P(C_{iu})$ надання послуги i -го виду за ціною c , де $c = c_1, c_2, \dots, c_k$, а c_1, c_k - межі можливої зміни ціни на i -й вид послуги. Показник визначається для кожного i -го виду послуги за формулою:

$$P(C_{iu}) = \sum_{c=c_i}^{c_k} \frac{N_{iu}}{N_{iu}^*} \quad (2.5)$$

де N_{iu}, N_{iu}^* - обсяги послуг, що надаються i -го виду, відповідно за ціною c і замовлені по тій же ціні.

Аналогічно розглянутим вище показниками, розглядаються оціночні показники сервісу інформаційного та фінансово-кредитного обслуговування.

Для сервісу інформаційного обслуговування напрямок «номенклатура» розглядає обсяги відмов на заявки у зв'язку з відсутністю інформації або дозволу на її видачу:

J_i - кількість відмов на заявки у зв'язку з відсутністю i -го показника в структурі бази даних;

J_k - кількість відмов на заявки у зв'язку з відсутністю дозволу на видачу k -го інформаційного показника.

Напрямок «кількість» розглядає обсяги виданої інформації (в бітах) за аналізований період ΔT по відношенню до середньої величини виданої інформації конкурентами K_j :

$$K_j = \frac{\sum_{i=1}^n K_{ji}}{\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^3 \frac{K_{jik}}{3}} \quad (2.6)$$

де K_{ij} - обсяг виданої інформації по i -му виду послуги за аналізований період часу ΔT ;

K_{ijk} - обсяг виданої інформації по i -му виду послуги конкурентом (до вибірки аналізованих конкурентів включаються три провідних конкурента).

показник K_j відображає величину відставання розглянутого транспортного підприємства від провідних конкурентів по забезпеченню інформацією про види послуг, що надаються і т.д.

Напрямок «якість» розглядає якість видаваної інформації по i -му виду послуги для j (i) -го інформаційного показника з точки зору методики її збору; вимірюється у відсотках.

Напрямок «час» розглядає відхилення Δt_{it}^u в можливості видачі інформації по i -му виду послуги в період часу t .

Напрямок «ціна» розглядає відхилення ΔC_i^u ; в ціні C_i^u ; по i -му виду інформації від середньоринкової ціни $C_{cp.i}^u$:

$$\Delta C_i^u = C_i^u - C_{cp.i}^u \quad (2.7)$$

Напрямок «надійність» забезпечення за обсягами, за якістю, за часом і за ціною розглядає відповідно:

- $P(A_{ik}^u)$ - ймовірність невиконання запиту по k -му виду інформації для i -го виду послуг в необхідному обсязі;

- $P(B_{iq}^u)$ - ймовірність невиконання запиту для i -го виду послуг з необхідною точністю q ;

- $P(T_{it}^u)$ - ймовірність невиконання запиту по i -му виду послуг в необхідний момент (період) часу t ;

- $P(C_{iu}^u)$ - ймовірність забезпечення запиту по i -му виду послуг відповідно до певної ціною u .

Для сервісу фінансово-кредитного обслуговування напрямок «номенклатура» розглядає обсяги відмов F_j на заявки у зв'язку з відсутністю будь-якого виду варіанти або форми оплати послуги. Як варіанти і форм оплати можуть розглядатися надаються довгострокові і короткострокові кредити, системи знижок і пільг, лізинг, оренда, факторинг і т.д.

Напрямок «кількість» розглядає обсяги відмов E_j на заявки у зв'язку з обмеженням на певні форми оплати продукції.

Напрямок «якість» розглядає співвідношення кількості k_1 видів і форм оплати послуг, що надаються залізницею, у порівнянні з існуючим кількістю k_2 видів і форм оплати на ринку конкурентів:

$$k = \frac{k_1}{k_2}, \quad (2.8)$$

де k - коефіцієнт повноти надання споживачам варіантів і форм оплати.

Напрямок «час» розглядає відхилення Δt_{it}^ϕ за часом в наданні варіантів і форм оплати для i -го виду послуг в момент часу t в порівнянні із середньоринковими.

Напрямок «ціна» розглядає відхилення ΔC_{it}^{ϕ} плати за надані фінансово-кредитні послуги в порівнянні із середньоринковими.

Напрямок «надійність» забезпечення за обсягами, за якістю, за часом і за ціною розглядає відповідно:

- $P(A_{ik}^{\phi})$ - ймовірність невиконання запиту по i -му виду послуг в зв'язку з неможливістю забезпечення k -ї фінансово-кредитної послуги;

- $P(B_{iq}^{\phi})$ - ймовірність невиконання запиту для i -го виду послуг в зв'язку з пропозицією менш вигідних умов у порівнянні із середньоринковими;

- $P(T_{it}^{\phi})$ - ймовірність невиконання фінансово-кредитної послуги в момент часу t ;

- $P(C_{iu}^{\phi})$ - ймовірність забезпечення фінансово-кредитної послуги за ціною u , яка була раніше оголошена споживчому ринку.

Розглянута класифікація видів сервісного обслуговування і структура оціночних показників є основою системи оцінки рівня сервісного обслуговування клієнтів на залізничному транспорті.