

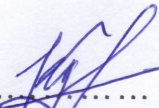
**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Факультет транспорту і будівництва
Кафедра логістичного управління та безпеки руху на транспорті**

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до кваліфікаційної випускної роботи**

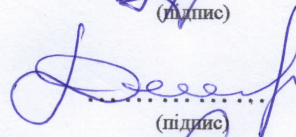
освітній ступінь - бакалавр
спеціальність - 275 – «Транспортні технології»
спеціалізація - 275.02 – «Транспортні технології
(на залізничному транспорті)»

на тему: **«Організація сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті»**

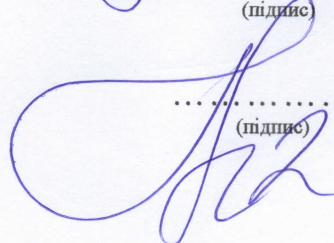
Виконав здобувач вищої освіти
групи ОПЗТ-19з


..... Кулик В.М.
(підпис)

Керівник:


..... ст.викл. Водолазський О.О.
(підпис)

Завідувач кафедри:


..... проф. Чернецька-Білецька Н.Б.
(підпис)

Зміст

Вступ.....	6
1. ТЕХНОЛОГІЧНА ЧАСТИНА	11
1.1. Організація функціонування сервісу на залізничному транспорті	
1.2. Особливості сервісу в сфері пасажирських перевезень та етапи сервісного обслуговування	14
2. ПРОЕКТНА ЧАСТИНА	23
2.1 Організація роботи сервіс-центрів з обслуговування пасажирів	
2.2 Принципи роботи сервісних центрів	26
2.3 Перспективи розвитку сервісних центрів в Україні	30
2.4 Визначення економічної ефективності роботи сервісного центру	35
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	43
ДОДАТОК А	45

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						5
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

ВСТУП

Суперництво між різними видами транспорту, компаніями, організаціями у виробництві та збуту своєї продукції – перевезенні, безпосередньо впливає на різноманітність та рівень послуг, які пропонується. Боротьба за пасажирів ведеться не тільки між видами транспорту, але й всередині них. Сукупність послуг, пов'язаних з перевезенням, стає основною умовою конкурентоспроможності перевізників.

У цю сукупність входить обслуговування пасажирів до поїздки, під година поїздки та після неї. Кожна з цих складових етапного обслуговування може зіграти вирішальну роль у виборі вигляді транспорту. При відсутності комплексного сервісного обслуговування на залізничному транспорті основний етап – перевезення, втрачає частку споживчої цінності, стає неконкурентоспроможною.

Сучасний транспортний мир є жорсткою конкуренцією фірм, компаній, організацій, приватних підприємців у виробництві, збуті своєї продукції – перевезенні. Сукупність послуг, пов'язаних з перевезеннями, стає основною умовою конкурентоспроможності перевізників. У цю сукупність входить обслуговування споживачів до перевезення, під час перевезення і після неї. Кожна з цих складових етапного обслуговування споживачів послуг може грати вирішальну роль у виборі виду транспорту. За відсутності комплексного сервісного обслуговування на залізничному транспорті основний етап – перевезення – втрачає частину споживчої цінності, стає неконкурентоздатною і часто відкидається покупцем.

Розвиток сектора послуг підвищує привабливість основного виду обслуговування. Перевезення в даний час є основною ланкою в отриманні прибутку залізничним транспортом, а сервісні послуги до і після перевезення повинні «підтримувати» беззбиткову роботу, приносячи перевізникові додаткові прибутки.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						6
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

Транспортний сервіс є сукупністю певного набору **послуг**, що надаються користувачам.

Послуга - це діяльність, вигоди або задоволення, які продаються окремо або пропонуються разом з продажем товарів.

Особливість послуг, в порівнянні з виробництвом продукції, полягає в тому, що послуга задовольняє потреби діяльністю. Продукцією транспорту є діяльність працівників транспорту по використанню транспортних ресурсів, яка матеріалізується в закінчених перевезеннях. Оскільки продукція транспорту, тобто перевезення, корисна для користувача не як річ, а як діяльність, до неї застосовують поняття «послуга».

Послуги підрозділяються на *матеріальних* і *нематеріальних*, або послуги виробничих і невиробничих галузей. Головна ознака матеріальних послуг в тому, що люди впливають на матеріальні продукти природи, перетворюючи їх для людських потреб. Нематеріальні послуги є результатом дії на саму людину (освіта, охорона здоров'я, різні види мистецтва). Таким чином, транспортні послуги як при перевезеннях вантажів, так і при перевезеннях пасажирів, відносяться до нематеріальних послуг.

Транспортне обслуговування це процес надання транспортних послуг споживачам відповідно до встановлених норм і вимог.

Транспортний ринок сукупність транспортних підприємств одного або декількох видів транспорту, що надають транспортні послуги користувачам транспорту на певній території виходячи зі своїх економічних особливостей і запитів споживачів.

Відомо, що під транспортним сервісом розуміється система послуг з обслуговування пасажирів, вантажовідправників і вантажоодержувачів, включаючи забезпечення перевезень, виконання супутніх і додаткових робіт.

Основними завданнями транспортного сервісу є: комплексне поліпшення потреб вантажовласників і суспільства в цілому в перевезеннях; розробка нових форм обслуговування на базі новітніх науково-технічних досягнень, інформаційних і ресурсозберігаючих технологій.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						7
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

Очевидно, що саме технологічний сервіс підвищує споживчі властивості продукції.

В цілому ж поняття «сервіс» включає трохи більше, чим обслуговування. Поняття «сервіс» буде неповним, якщо його сприймати як просто «обслуговування», тобто виконання яких-небудь стандартних операцій. Сервіс припускає ще і індивідуальний підхід в обслуговуванні клієнтів, техніки, сировини.

У транспортному сервісі індивідуальний підхід в обслуговуванні, окрім операцій по обслуговуванню споживачів транспортних послуг, включає доброзичливе вітання, усмішку, м'яку ввічливу манеру спілкування, гарний діловий настрій, щире проникнення в потреби, бажання, попит клієнта.

Всі послуги як товар (тобто пропоновані на продаж покупцям), і послуги транспорту і експедиції, зокрема, мають свої характерні особливості.

Транспортна послуга не взаємозамінна, тому що вона жорстко «прив'язана» до місця і часу, що обмежує внутрігалузеву конкуренцію на одному виді транспорту (наприклад, між залізницями). Така конкуренція може бути між видами транспорту або за наявності альтернативних шляхів сполучення в рамках одного і того ж вигляду транспорту (наприклад, автомобільного або повітряного).

Послуги транспорту відносяться до послуг, що завершують і (або) передують процесу матеріального виробництва. Наприклад, переміщення готової продукції із заводу-виготівника в пункт призначення для її подальшої реалізації споживачам відноситься до послуг, що завершують процес матеріального виробництва. Доставка сировини з місць здобичі на комбінат для переробки його в готову продукцію або напівфабрикати відноситься до послуг, що передують процесу матеріального виробництва.

Послуги не можна зберігати і накопичувати. Це примушує підприємства у сфері послуг при нерівномірному попиті створювати запаси виробничих потужностей, тоді як підприємства у виробничій сфері можуть створювати запаси продукції на складах, що дешевше. Якщо ж послуга не виявляється в

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						8
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

період зниження попиту, то виробничі потужності простоюють, втрачається прибуток. Підприємству у сфері послуг доводиться створювати резерви виробничих потужностей, щоб не втратити клієнтів, яких не можна буде обслужити в періоди максимального попиту.

Продаж послуг це фактичний продаж самого процесу праці, тому якість послуг визначається якістю цього процесу.

Попит на послуги мінливий. Будь-який попит мінливий, проте, попит на послуги, як правило, характеризується крупнішими, складнішими і швидшими коливаннями. Ця особливість в сукупності з попередньою роблять завдання максимізації ефективності роботи підприємства у сфері послуг дуже складною справою. Підприємство повинне уміти дуже гнучко розпоряджатися своїми виробничими потужностями, щоб мінімізувати як втрати із-за простоїв в період пониженого попиту, так і зберегти своїх клієнтів.

Специфіка транспортних послуг полягає в комплектації різних видів сервісу: транспорту, живлення, розміщення, екскурсій і так далі Звідси велике число правових документів, що регламентують сервіс в пасажирських перевезеннях.

Перевізник забезпечує своєчасне надання користувачам послугами (у наочній і доступній формі) достовірної інформації, зокрема:

- перелік робіт і послуг, їх вартість;
- найменування і місце знаходження (юридична адреса) перевізника, місце знаходження підрозділу перевізника, уповноваженого приймати і розглядати претензії, що пред'являються до перевізника;
- зведення про ліцензію перевізника на здійснення послуг (номер, термін її дії, найменування органу, що видав);
- вартість проїзду пасажирів і провезення ручної поклажі понад встановлену норму, а також перевезення вантажів, багаж, вантажобагажу;

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						9
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

- час відправлення і прибуття поїздів;
- терміни продажу проїзних документів (квитків);
- перелік речей (предметів), заборонених до перевезення і зберігання як ручна поклажа, багаж, вантажобагажу;
- час роботи квиткових і багажних кас, товарних контор і камер схову ручної поклажі;
- розташування вокзальних приміщень, місць загального користування залізничних станцій, призначених для обслуговування пасажирів, роботи з багажем, вантажобагажом, і місць зважування ручної поклажі;
- час прибуття на залізничну станцію призначення багажу, наступного без перевантаження в дорозі проходження;
- порядок надання місць в кімнатах відпочинку пасажирів і кімнатах матери і дитини;
- перелік категорій громадян, яким надається право безкоштовного проїзду або право оплати проїзду із знижкою відповідно до законодавства України і законодавства суб'єктів України та ін.

Перевізник зобов'язаний по запитам користувачів послугами надавати (на залізничних станціях і залізничних вокзалах) для ознайомлення сьогодення Правила, а також правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу і правила перевезень вантажів.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						10
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

1. ТЕХНОЛОГІЧНА ЧАСТИНА

1.1 Організація функціонування сервісу на залізничному транспорті

Посилення конкуренції на ринку пасажирських перевезень вимагає від транспортних підприємств пошуку нових форм і методів співпраці з пасажиром, які у ринкових умовах мають можливість обирати найбільш прийнятний для себе вид транспорту. При здійсненні такого вибору пасажир, як правило, звертає увагу не тільки безпосередньо на послугу, пов'язану з перевезенням, а й на комплекс додаткових послуг, які її супроводжують і підвищують якість та комфортність поїздки. Тож проблема підвищення якості сервісного обслуговування пасажирів при користуванні послугами залізничного транспорту набуває особливої актуальності. При цьому високий рівень якості сервісних послуг є не тільки важливою складовою конкурентоспроможності залізничного транспорту, а й запорукою покращення іміджу Укрзалізниці і підвищення прибутковості залізничних пасажирських перевезень.

Ринкові перетворення в Україні призвели до значного розширення населення, результатом якого стало розмежування людей за фактором матеріального забезпечення. За цих умов змінилася і психологія пасажирів. Сьогодні пасажир, обираючи вид транспорту, перевагу надає тому перевізнику, хто найкращим чином зможе задовольнити його потреби і вимоги. При здійсненні такого вибору пасажир бере до уваги не тільки безпосередню послугу з перевезення, а й комплекс додаткових супутніх послуг, що може зробити його подорож більш комфортною. Тому в умовах зростання конкуренції на ринку пасажирських перевезень велику значимість мають нецінові методи конкуренції, які визначають переваги споживачів транспортних послуг відносно того чи іншого видів транспорту. Тож проблема підвищення якості обслуговування пасажирів потребує постійної уваги.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						11
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

Аналіз наукових праць показав, що сервіс в представленні комплексного обслуговування має відмінності від процесу надання послуг (в контексті одиничних) та наявністю декількох сфер, які оточують основний продукт (рис. 1.1).



Рис. 1.1 Схема сервісу

Для підприємств залізничного транспорту в сфері пасажирських перевезень дана проблема має особливу актуальність, оскільки за останні роки спостерігається тенденція «переходу» пасажирів на інші види транспорту. Перш за все, це стосується автомобільного транспорту, який у даний час забезпечує більш швидке та зручне перевезення пасажирів на короткі відстані і починає конкурувати із залізничним транспортом при здійсненні дальніх перевезень [9, с. 37].

За цих умов, край актуальною задачею є розробка комплексу заходів, спрямованих на зацікавлення пасажирів послугами залізничного транспорту. При цьому мова йдеться не тільки про забезпечення високої якості надання основної транспортної послуги – перевезення пасажирів, а й у значній мірі – про організацію якісного сервісного обслуговування.

На залізницях розвинених країн світу питанням удосконалення сервісу при організації пасажирських перевезень приділяється значна увага, оскільки

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		12

вважається, що без якісного сервісу немає й успіху у конкурентній боротьбі. Взагалі під конкурентоспроможністю транспортного підприємства розуміють його спроможність задовольняти платоспроможний попит пасажирів у перевезеннях певного обсягу і якості, що дозволяє зайняти провідне місце на ринку транспортних послуг і отримати максимально корисний ефект [7, с. 157].

Спираючись на дослідження [5, 8], можна визначити наступні фактори конкурентоспроможності залізничного транспорту в сфері пасажирських перевезень:

- безпека – переміщення пасажирів, що гарантує збереженість їх здоров'я та вантажу;
- швидкість – можливість дістатися до місця призначення за якнайкоротший час;
- зручність – можливість вибору маршруту, що дозволяє дістатися до місця призначення у потрібний час;
- комфортність поїздки – створення умов, що роблять поїздку для пасажирів менш обтяжливою та максимально приємною;
- вартість – отримання послуг з перевезення за прийнятною ціною, що відповідає їх рівню;

комплексність обслуговування (сервіс). Отже, сервіс є одним з найважливіших факторів підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства.

Поняття «сервіс» (від англ. service – служба, обслуговування) має досить широке тлумачення. Найчастіше його ототожнюють з комплексом послуг, пов'язаних із технічним передпродажним, продажним і післяпродажним обслуговуванням.

Григорак М.Ю. і Карпунь О.В. пропонують наступне визначення: «Сервіс – це інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їх потреб» [12].

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		13

Щодо транспорту, Іванкова Л. М., Іванков О.М., Комаров О. В. визначають систему сервісу як «організаційно-економічну структуру, спрямовану на надання послуг з транспортування вантажів і пасажирів» [2, с. 4].

Оскільки сервіс – це невід’ємна складова організації пасажирських перевезень, пропонується наступне визначення.

1.2 Особливості сервісу в сфері пасажирських перевезень та етапи сервісного обслуговування

Сервіс у сфері пасажирських перевезень – це комплекс додаткових послуг, що надаються у процесі обслуговування пасажирів з метою найбільш повного задоволення їх потреб і запитів, і які сприяють підвищенню комфортності поїздки.

До основних принципів сервісу у сфері пасажирських перевезень можна віднести наступні:

1) обов’язковість доповнення основної пропозиції додатковими послугами. Основна послуга – пасажирські перевезення повинна обов’язково «підкріплюватися» низкою додаткових послуг (наприклад, замовлення квитків за допомогою Інтернет, доставка білетів та ін.). У протилежному випадку вона приречена на поразку в конкурентній боротьбі. При цьому організація якісного сервісу неможлива без відповідно обладнаних вокзалів, пунктів продажу квитків, належного технічного стану рухомого складу, надійних магістральних ліній, сучасних інформаційних систем тощо;

2) необов’язковість використання додаткового комплексу пропозицій. Підприємство, що пропонує додатковий (підкріплюючий) комплекс послуг, може тільки пропонувати їх споживачам, але не нав’язувати, оскільки вибір пасажирів повинен бути абсолютно вільним;

3) еластичність пропозиції. Пакет наданих послуг повинен бути досить широким і варіюватися від мінімально необхідних до максимально

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		14

доцільних. До мінімально необхідних сервісних послуг можна віднести: інформування пасажирів про зміну часу відправлення поїзда або часу його прибуття, інформація про шляхи відправлення та прибуття, надання інформації про умови перевезення багажу, користування туалетами, залами відпочинку, камерами схову, надання послуг харчування на вокзалах тощо. Формою сервісу також є інформування пасажирів по різних питанням під час їх знаходження у поїзді [1].

Перелік максимально доцільних послуг визначається шляхом проведення маркетингових досліджень і постійного підтримання комунікаційних зв'язків із пасажирями;

4) інформативність. Передбачає своєчасне забезпечення пасажирів усією необхідною інформацією стосовно як безпосередньо послуги з перевезення, так і супутніх послуг. Це стосується не тільки надання інформації касирами та працівниками довідкових служб, а й розміщення інформації в мережі Інтернет, засобах масової інформації, у прикасових зонах, залах очікування, на вокзалах тощо, встановлення зрозумілих пасажиром покажчиків на платформах, забезпечення гарної чутності інформації, що передається по системі гучного зв'язку та ін.;

5) зручність пропозиції. Додаткові послуги, що пропонуються підприємством, повинні надаватися так, щоб максимально влаштували б покупця (за місцем, часом, формою тощо). Це стосується, перш за все, створення оптимальних умов для придбання проїзних документів, відпочинку, відправлення багажу, а також створення та підтримання у необхідному стані необхідних зручностей як на вокзалах, так і під час поїздки;

6) раціональна цінова політика. Встановлені ціни на додаткові послуги повинні бути науково обґрунтованими і адекватними їх складності, формам надання, а також рівню якості;

7) технічна адекватність сервісних послуг. Технічний стан рухомого складу, технологія надання сервісних послуг на всіх етапах перевезення

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		15

повинні відповідати вимогам пасажирів. У противному випадку, важко розраховувати на необхідну якість сервісного обслуговування споживачів транспортних послуг. Як наслідок, пасажир може відмовитися від користування послугами залізничного транспорту у майбутньому;

8) гарантована відповідність сервісного обслуговування рівню якості послуги з перевезення. Сервісне обслуговування повинно підкріплювати основну пропозицію, що у комплексі сприятиме максимальній задоволеності пасажирів;

9) інформаційне забезпечення. При організації сервісу необхідна систематична робота зі збору, систематизації та обробки інформації щодо виявлення переваг і запитів пасажирів, їх вимог до рівня обслуговування, факторів, які пасажирів вважають визначальними при виборі видів транспорту, оцінювання споживачами номенклатури та якості послуг, рівня обслуговування та ін. Крім того, необхідно постійно відстежувати сервісну та цінову політику конкурентів і реакцію на неї пасажирів;

10) наявність ефективних комунікацій. Передбачає забезпечення ефективного зворотного зв'язку із пасажирами. Перш за все, полягає у роботі зі зверненнями громадян з метою виявлення скарг, пропозицій, побажань. При цьому необхідно забезпечити своєчасне реагування на зауваження та пропозиції, що були висловлені з обов'язковим повідомленням пасажирів про вжиті заходи. Крім того, доцільно стимулювати пасажирів висловлювати свої думки стосовно рівня обслуговування як на вокзалі, так і під час поїздки, щоб своєчасно вносити корективи у сервісну політику. Такі заходи потребують додаткових зусиль (як технічних, та і матеріальних), але повністю себе виправдовують, оскільки, якщо пасажир відчуватиме постійну увагу та турботу про нього, це підвищить його довіру та прихильність до залізничного транспорту.

Оскільки процес сервісного обслуговування складається з кількох етапів: до поїздки, у процесі поїздки та після поїздки, розглянемо основні показники якості обслуговування пасажирів відповідно до даних етапів.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		16

Обслуговування до здійснення поїздки:

- точність і своєчасність інформування пасажирів у пунктах продажу квитків;
- дії, поведінка та професіоналізм обслуговуючого персоналу пасажирів у пунктах продажу квитків;
- наявність додаткових послуг (наявність пільг, доставка квитків, допомога у визначенні маршруту, наявність програм лояльності тощо);
- пунктуальність відправлення поїздів; - збереження багажу;
- точність і своєчасність інформування пасажирів на вокзалі;
- дії та поведінка обслуговуючого персоналу на вокзалі, професіоналізм в обслуговуванні;
- наявність додаткових послуг на вокзалі (зали очікування, пункти харчування, конференц-зали, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет тощо).

Обслуговування під час здійснення поїздки:

- безпека поїздки;
- дії та поведінка провідників (начальника поїзда), професіоналізм в обслуговуванні;
- забезпечення харчуванням;
- комфортність поїздки (чистота у салоні, зручність місць, відповідний температурний режим, наявність протягів, справність вікон, дверей, сидінь тощо);
- пунктуальність прибуття у пункт призначення;
- наявність додаткових послуг на вокзалі для пасажирів, що прибувають уночі, коли припинено роботу міського транспорту (зали очікування, пункти харчування, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет, бронювання місць у готелі, виклик таксі тощо);
- збереження багажу;
- терміни відповідей на скарги та зауваження пасажирів, задоволення їх претензій та ін.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						17
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

У чисельнику формули – сумарна кількість часу, який фактично (чи за планом) витрачається на надання послуг пасажиру, у знаменнику – час, який теоретично можна витратити на виконання всього комплексу послуг.

За підрахунком фахівців, при $\eta = 70\%$ та вище витрати на сервісне обслуговування зростають експоненціально залежно від рівня обслуговування, при $\eta = 90\%$ та вище – сервіс стає не вигідним для підприємства. За умов зростання рівня обслуговування з 95% до 97% економічний ефект збільшується на 2% , а витрати – на 14% . Проте зниження рівня обслуговування призводить до збільшення втрат, які пов'язують із погіршенням якості обслуговування. Тобто зростання конкурентоспроможності підприємства на ринку, яке залежить від зростання рівня обслуговування, супроводжується, з одного боку, зменшенням втрат на ринку, а з іншого – збільшенням витрат на сервіс. Тому край важливо визначити оптимальний перелік сервісних послуг, щоб не допустити зайвих витрат [13].

При формуванні системи сервісного обслуговування пасажирів доцільно додержуватися наступного алгоритму.

Сегментація ринку пасажирських перевезень. Залежно від категорій споживачів транспортних послуг сегментація ринку може здійснюватися за такими факторами, як географічний, соціально-економічний, демографічний, психо-графічний та ін.

Складання профілю кожного сегмента і визначення переліку найбільш значущих для пасажирів послуг. Визначення переліку найбільш привабливих для послуг може бути проведено на підставі маркетингових досліджень шляхом опитування пасажирів, спостереженням та аналізом затребуваності вже наявних послуг.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		18

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дайнека, О. Г. Єдина транспортна система [Текст] / О. Г. Дайнека. – Харків : ХДЗТ, 2007. –107 с.
2. Дьомін, М. С. Маркетинговий аналіз транспортного ринку [Текст] / М. С. Дьомін // Економіка та підприємництво : Зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів. Вип. 9 / Відп. ред. С. І. Дем'яненко. – К. : КНЕУ, 2010. – С. 99–106.
3. Зеркалов, Д. В. Транспортна система України [Текст] / Д. В. Зеркалов. – К. : Основа, 2006. –704 с.
4. Андрієнко М. М. Комплексність як критерій якості транспортного обслуговування вантажовласників / М. М. Андрієнко // Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління: матеріали І наук.-практ. конф. – К.: КУЕТТ, 2003. – С. 68.
5. Андрієнко М. М. Особливості функціонування ринку транспортних послуг / М. М. Андрієнко // Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління: матеріали ІІ наук.-практ. конф. – К.: КУЕТТ, 2004. – С. 68–69.
6. Андрієнко М. М. Сервісне обслуговування клієнтури – важливий чинник якості господарської діяльності транспортної фірми / М. М. Андрієнко // Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України: матеріали ІМіжнародної наук.-практ. конф. – Х. : УкрДАЗТ, 2004. – № 7. – С. 56.
7. Андрієнко М. М. Формування ринку транспортно-експедиторських послуг / М. М. Андрієнко // Економіка транспортного комплексу :зб. наук. пр. – 2003. – Вип. № 6. – С. 99–105.
8. Андрієнко М. М. Центр «Ліски» в системі комплексного транспортного обслуговування вантажовласників / М. М. Андрієнко // Зб. наук. праць

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						19
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

Київського університету економіки і технологій транспорту. Серія «Економіка і управління». – 2003. – Вип. № 3. – С. 67–73.

9. Андрієнко М. М. Якість транспортних послуг – критерій ефективного обслуговування споживачів / М. М. Андрієнко // Вісник економіки і промисловості. – Х.: УкрДАЗТ, 2004. – № 8. – С. 210–213.
10. Бараш, Ю. С. Методика проведення досліджень стосовно підвищення ефективності управлінських рішень організації пасажирських перевезень [Текст] // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури / Ю. С. Бараш. - зб. наук. праць. – К.: НАУ, 2009. – С. 9-13.
11. Калініченко, О. І. Фактори, які формують конкурентоспроможність послуг залізничного транспорту [Текст] // Вісник економіки транспорту і промисловості / О. І. Калініченко. – Харків: Українська державна академія залізничного транспорту, 2011. – Вип. 34. – С.137-147.
12. Чаркіна, Т. Ю. Методика проведення досліджень стосовно підвищення конкурентоспроможності залізничних перевезень. Вісник економіки транспорту і промисловості. Харків: Українська державна академія залізничного транспорту, 2011. – Вип. 36. С.289-296.
13. Рудяченко, І. Ф. Підвищення якості транспортних послуг на основі комплексу маркетинг-логістики [Текст] // Матеріали Першої Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті» / І. Ф. Рудяченко. – К.: ДАЗТУ, 2009. 102 с. С. 36-44.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						20
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		

ДОДАТОК А

А.1 Порівняльний аналіз транспортного сервісу України і зарубіжних країн

Аналіз літератури показує, що стан транспортної інфраструктури не забезпечує єдності транспортної системи, яка є однією з головних причин низької якості транспортних послуг, наданих під час транспортування пасажирів та вантажів.

На сучасному етапі виникла нова сукупність взаємопов'язаних проблем забезпечення комплексного розвитку та раціонального функціонування різних видів транспорту України. З погляду світового досвіду і тенденцій розвитку глобального ринку транспортних послуг, Україна нині на етапі формування і консолідації галузі, істотно поступаючись країнам Західної Європи як за якістю, так і за комплексністю послуг, які надаються національними транспортними компаніями. Подальший розвиток українського ринку транспортних послуг, зміна конкурентних умов на ринку будуть безпосередньо залежати від факторів зовнішнього та внутрішнього порядку.

В економічному житті країни транспорт посідає особливе місце. По-перше, він забезпечує зв'язок між різними галузями економіки. По-друге, здійснюється рух продукції зі сфери виробництва до сфери обігу, а тим самим транспортна діяльність виступає продовженням процесу виробництва в межах обігу. Пріоритетною ознакою національної транспортної політики є становлення національного ринку транспортних послуг.

Транспортні послуги потрібно розглядати як сукупність послуг, пов'язаних з фізичним переміщенням у просторі пасажирів, багажу та вантажів. Продукцією транспорту є безпосередньо сам процес переміщення товарів від виробника до споживача. В цьому й полягає суть транспортних послуг. Вони – основна пов'язуюча ланка між продавцем і покупцем [1]. Донедавна більшість транспортних підприємств виконували тільки операції

					РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		21

перевезення, не турбуючись про надання спектра інших по слуг. Проте нові економічні умови, формування ринку транспортних послуг, поява та посилення конкуренції між підприємствами транс порту спонукають до активного вивчення досвіду функціонування транспорту країн з ринковою економікою.

Поняття «послуга транспорту» починає широко використовуватися в практиці організації та планування роботи транспорту. Послуга транспорту визначається як підвид діяльності транспорту, що спрямований на задоволення потреб людей і характеризується наявністю необхідного технологічного, економічного, інформаційного, правового та ресурсного забезпечення.

Визначальним елементом транспортного ринку є клієнт, який диктує транспортному підприємству умови транспортного обслуговування. Коли споживач оцінює якість послуг, він порівнює фактичні величини параметрів якості з тими, які очікував, і якщо вони збігаються чи є близькими, то якість вважається задовільною. Дослідження попиту на транспортні послуги свідчить про те, що однією з головних вимог клієнтів до роботи транспорту є своєчасність відправки та доставки вантажів. Пов'язано це з прагненням більшості вантажовласників до зменшення запасів як в сфері виробництва, так і в сфері обороту, оскільки їх затрати на утримання запасів становлять за деякими галузями 20% і більше від вартості продукції, що випускається. Відсутність гарантії своєчасної доставки чи відправки потрібного вантажу, можливість відмови чи неодноразового відкладення заявки на перевезення були характерними особливостями системи роботи транспорту, що склалися у нас в країні [2].

До критеріїв, які визначають попит на по слуги, належать: рід вантажів та обсяг перевезень; розміри території, що обслуговується; номенклатура товарів, що перевозяться; регулярність вантажопотоків; час доставки; рівень тарифів; необхідність зберігання товарів (технологічного простою пересадки) в циклі доставки; юридичний стан відправника чи одержувача (підприємство

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
Змін.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		22

чи приватна особа).

Необхідно відзначити, що в Україні обсяги перевезень поступово знижуються, тому що на цей час транспорт ще повністю не забезпечує потреби пасажирів та власників вантажу в перевезеннях. Це пов'язано з нестачею транспортних засобів, неякісною технікою, неякісною і в значній мірі зношеною матеріально-технічною базою, незадовільною підготовкою вантажів до транспортування, недостатньою відповідальністю транспортних організацій за псування вантажів у дорозі, за їх збереження. Не в повній мірі використовуються потенційні можливості транспортного комплексу по розвитку експорту транспортних послуг.

Отже, досліджуючи ринок транспортних послуг України, можна спостерігати негативну тенденцію спаду попиту на всі види транспортних послуг.

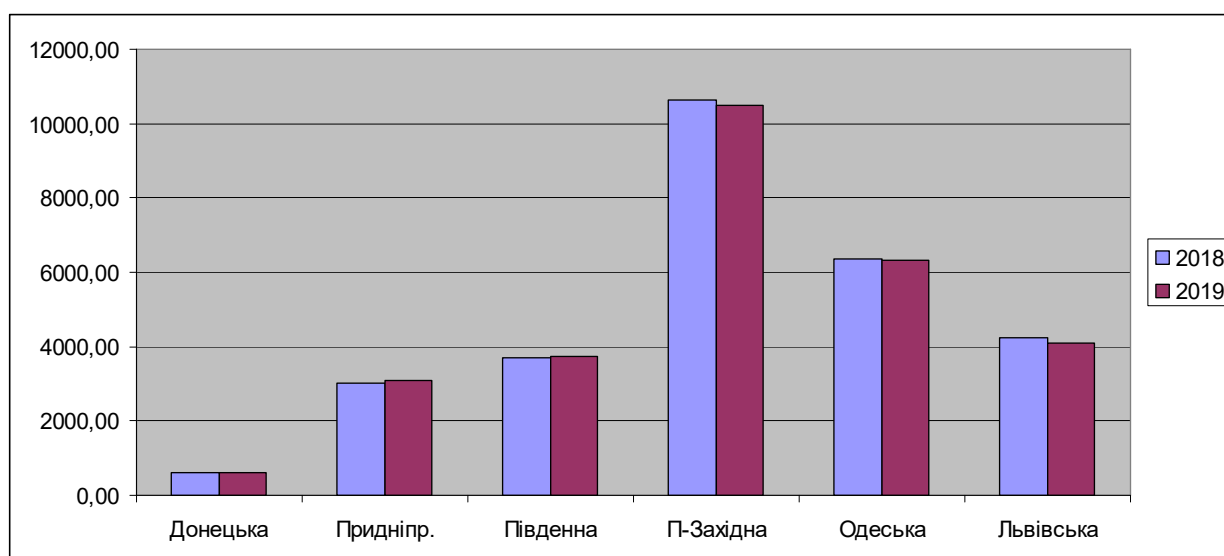


Рис. А.1 Статистичні дані пасажирообігу, млн. пас.км.

Внаслідок недостатнього розвитку нормативно-правової бази і низького інвестиційного потенціалу транспортного комплексу збільшується зношення технічних засобів, погіршується їх структура, не забезпечується належна безпека руху. Все це в умовах жорсткої конкуренції призводить до

витіснення українських перевізників з міжнародних ринків транспортних послуг, знижує якість обслуговування вітчизняних підприємств і населення, створює реальну загрозу економічній безпеці держави.

Враховуючи це, слід відзначити основні проблеми, які стримують забезпечення зростаючого за обсягами та якістю попиту на транспортні послуги, серед яких: недостатнє оновлення основних фондів, рухомого складу на всіх видах транспорту і дорожнього господарства, невідповідність їх технічного рівня перспективним вимогам; низький рівень міжгалузевої координації у розвитку транспортної інфраструктури, що призводить до нераціонального використання ресурсів і зниження ефективності використання транспорту; слабкий ступінь використання геополітичного положення України та можливостей її транспортних комунікацій для міжнародного транзиту вантажів територією України; нерегулярне та неефективне оновлення нормативно-правової бази, що регулює діяльність транспортного комплексу; повільне вдосконалення транспортних технологій та недостатня їх пов'язаність з виробничими, торговельними, складськими і митними технологіями; неприпустимо низький рівень інформатизації транспортного процесу та інформаційної взаємодії транспорту з іншими галузями економіки; недостатня ефективність фінансово-економічних механізмів, що стимулюють надання інвестицій на розвиток транспорту; відставання у реалізації державних і галузевих програм у сфері окремих видів діяльності, видів транспорту, розбудови державного кордону; недостатньо ефективна система управління і регулювання діяльності транспортного комплексу; низький рівень кадрової політики в галузі; неефективна тарифна політика в галузі транспорту; неефективне використання державного майна в транспортній сфері. Все це визначає необхідність здійснення комплексу організаційно-правових, економічних і техніко-технологічних заходів, розрахованих як на короткострокову, так і на довгострокову перспективу, які б забезпечували розвиток транспортно-дорожнього комплексу у тісному поєднанні з процесами, що відбуваються у

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						24
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

світовій та вітчизняній економіці, сприяли розвитку продуктивних сил країни, соціальної мобільності населення [3].

Таким чином, прискорення вирішення цих проблем має важливе значення не тільки для транспортної галузі, але і для держави в цілому, ефективного функціонування її виробничої та соціальної сфер, яке значною мірою забезпечується стабільною і надійною роботою транспорту. Крім того, збільшується роль транспорту у розвитку зовнішньоекономічних зв'язків, реалізації геополітичного потенціалу України як транзитної держави.

Варто зазначити, що транзит дає змогу ефективно використовувати резерви національних транспортних систем, стимулює їх розширене відтворення. Внаслідок цього набуває розвитку транспортне машинобудування, активізується будівництво доріг, пунктів перевалювання вантажів та пов'язаних з ними об'єктів, створюються нові робочі місця. Тривогу викликає низький рівень техніко технологічних і економічних параметрів більшості видів вітчизняних транспортних засобів, який не відповідає міжнародним стандартам, що призводить до неминучого їх програшу у світовій конкуренції на ринку транзитних послуг.

Тому відбувається експансія іноземних транспортних та експедиційних компаній на український ринок перевезень. Особливо гостро зазначена ситуація відчувається на морському та повітряному транспорті, які майже повністю працюють на ринку міжнародних перевезень і неспроможні витримати конкуренцію світового ринку. Важливим чинником у такій політиці є надання державної підтримки вітчизняним перевізникам.

В результаті теоретичного огляду транспортної інфраструктури України можна зробити висновок, що покращення ситуації транспортного комплексу можливе. Однак при цьому слід враховувати, що розширення попиту на перевезення всіма видами транспорту на світових ринках супроводжується більш високими вимогами до якості транспортних послуг. На сьогоднішній день ступінь використання транспортної інфраструктури України ще досить низький. До облаштування транспортної інфраструктури

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						25
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

висуваються високі вимоги з приведення її експлуатаційних характеристик до міжнародних стандартів, гармонізації правової бази, методів тарифного регулювання, транспортно-митних технологій тощо [4].

Таким чином, до пріоритетних напрямків з відновлення транспортного комплексу України, його належного функціонування та подальшого розвитку слід віднести: вдосконалення державного механізму прийняття управлінських рішень в галузі транспорту та підвищення швидкості цього процесу; призначення на посади керівників транспортно-дорожньої галузі виключно фахівців з відповідним освітньо-кваліфікаційним рівнем, які мають досвід роботи у галузі; створення належних умов для залучення інвесторів; стимулювання роботи приватного сектора у транспортній галузі; ефективно та економічно доцільне розпорядження державним майном, оптимізація приватизаційних процесів; конкурентоздатна тарифна політика в транспортній галузі, встановлення обґрунтованих тарифів; збільшення фінансового навантаження на галузі транспортно-дорожнього комплексу; удосконалення нормативно-правової бази в галузі транспорту, її адаптація до вимог європейського законодавства, зокрема прийняття Законів України; будівництво сучасної придорожньої інфраструктури винесення вантажно-митних терміналів за межі великих міст України та здійснення митного оформлення вантажів відповідно до європейських норм; у податковій сфері – чітке виконання існуючого законодавства та відповідальність винних за несвоєчасне повернення ПДВ; вирішення питання в Уряді щодо відміни регулювання тарифів облдержадміністрація ми на перевезення пасажирів у приміському та внутрішньообласному сполученні; реалізація державної програми реконструкції аеропортів; організація швидкісного просування вантажопотоків зовнішньоторговельних і транзитних вантажів за рахунок її концентрації та маршрутизації, введення систем диспетчерського контролю; – поліпшення взаємодії різних видів транспорту в транспортних вузлах, створення єдиних транспортних вузлів надання пасажирських послуг; створення єдиного інформаційного поля для перевізників,

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						26
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

вантажовідправників і вантажоодержувачів, експедиторів, органів державного контролю на кордонах. Таким чином, основними принципами нової політики діяльності транспортного комплексу мають стати: приватизація на транспорті, демонополізація, розвиток конкурентного середовища, спрощення процедур перетину кордонів та інші важливі заходи.

Отже, транспортний комплекс України в умовах різкого зростання частки міжнародних перевезень в загальному обсязі перевезень потребує серйозної реструктуризації та оновлення основних фондів, удосконалення технології перевезень і підвищення якості транспортно-експедиційних послуг відповідно до вимог ринкової економіки, європейських та світових стандартів якості у цій галузі. Для усунення головної причини критичного стану транспортної системи України та її подальшого розвитку на інноваційній основі не обхідно сформувавши державну політику, орієнтовану на забезпечення транспортного сектора інвестиційними ресурсами з метою його комплексного розвитку.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19з.015.ПЗ</i>	Арк.
						27
<i>Змін.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		