

УДК 656.225:656.27

**ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ НА ОСНОВІ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**

**IMPROVING THE COMPETITIVENESS OF RAILWAY TRANSPORT
BASED ON RAISE THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE**

*к.т.н. О.А. Малахова, магістрант В.І. Міщук
Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)*

*PhD (Tech.) O. Malakhova, master V. Mishchuk
Ukrainian State University of Railway Transport (Kharkiv)*

Ринкові відношення вимагають формування нових принципів управління міжгосподарськими зв'язками на основі комплексних маркетингових досліджень. Для залізничного транспорту це визначає необхідність надання вантажовласникам таких умов перевезення, які дозволили б клієнтурі зміцнити своє становище на ринку і отримати прибуток для подальшого розвитку, створюючи тим самим умови для збільшення обсягів перевізної роботи.

Основними вимогами удосконалення роботи з клієнтами забезпечується через реалізацію принципів: доступність, оперативність, комплексність, надійність в наданні послуг. Підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту і розширення своєї сегментної зони на ринку транспортних послуг, усунення численних посередницьких ланок у ланцюзі обслуговування, вдосконалення системи формування замовлень та вантажів, підвищення рівня сервісу дозволить збільшити доходи залізниць від основної діяльності та створити умови для зниження собівартості перевезень і транспортних витрат в сфері економіки країни за рахунок збільшення обсягів продажів транспортних послуг, через систему гнучких цін, підвищення якості та переліку пропонованих послуг клієнтурі.

Основним видом діяльності Київ – Дніпровського міжгалузевого підприємства промислового залізничного транспорту, створеного ще 50 років тому, є транспортне обслуговування підприємств і організацій (перевезення вантажів залізничним транспортом між станціями примикання і вантажовласниками, маневрова робота на під'їзних залізничних коліях та вантажних фронтах, вантажні операції з навантаження та вивантаження вантажів з вагонів, утримання та ремонт під'їзних залізничних колій та рухомого складу) [1].

Теоретичні аспекти економічної ефективності реорганізації управління галуззю для підвищення якості транспортного обслуговування вантажовласників і розвитку маркетингових принципів управління залізничним транспортом досліджувалися у багатьох працях вчених. Однак, в цих дослідженнях до теперішнього часу практично не вивчені в методичному плані проблеми якісного транспортного обслуговування як системи, яка надає оптимізують вплив на всю діяльність залізничного транспорту і впливає на фінансові результати і ефективність діяльності його користувачів.

Світовий досвід показує, що конкурентна боротьба з іншими видами транспорту з метою залучення нових вантажопотоків змушує закордонні залізниці безперервно проводити роботу щодо поліпшення транспортного обслуговування вантажовласників, підвищенню рівня сервісу, розширення переліку пропонованих послуг. В даний час на транспортному ринку на перший план висуваються проблеми, пов'язані з відповідністю цін транспортним послугам, а також транспортному маркетингу. В першу чергу такий стан пояснюється підвищенням вимог клієнтів залізничного транспорту до якості їх обслуговування.

На залізницях Великобританії, США і Канади постійно створювалися та реалізовувалися програми підвищення якості роботи з клієнтами. З усіх чинників, що впливають на економічний стан залізниць США, найважливішим був визнаний чинник взаємодії залізниць і клієнтури. Все інше - технічне, технологічне, інформаційне забезпечення, підпорядковувалося одній меті - обслуговування клієнта на вищому рівні.

В результаті ретельного маркетингового обстеження послуг залізничного транспорту були визначені основні вимоги:

- дотримання договірних термінів доставки вантажу.
- якісне, швидке і безтурботним оформлення перевезення;
- можливість отримання в будь-який момент часу інформації про місцезнаходження власного вантажу.
- узгодження договірного рівня тарифів з урахуванням платоспроможного попиту на конкурентне перевезення.

Виконання даних умов є можливим за рахунок удосконалення взаємодії станції та під'їзних колій підприємств.

[1] Офіційний сайт ПрАТ «Київ – Дніпровське МППЗТ». Режим доступу : <http://mppzt.com.ua/>. – (Дата звернення 31.08.2021).