

філіалів АТ «Пасажирські перевезення» було створено 6 акціонерних товариств. Тут держава покриває близько 50 % збитків від пасажирських перевезень, інше за рахунок знижок за користування інфраструктурою і локомотивною тягою. В січні 2008 року урядом Казахстану була прийнята Інвестиційна програма Національної компанії «Казахстан темір жолы» на 2008 – 2012 р.р., відповідно до якої в найближчі п'ять років в розвиток залізничного транспорту Казахстану повинно бути інвестовано близько 7,4 млрд. дол. США. На жаль, в нашій країні на такі інвестиційні проекти залишається в найближчому майбутньому лише сподіватися.

Реформа залізничного транспорту в країнах Євросоюзу проходить в умовах загальної лібералізації і становлення ринкових механізмів. Тому створення прозорої і ефективної бізнес – моделі пасажирських перевезень стає сьогодні ключовим елементом реформи залізничного транспорту в Україні. Зміна структури управління пасажирськими перевезеннями приведе до досягнення максимальної ефективності функціонування системи, забезпеченню якісного задоволення попиту населення на перевезення з мінімальними витратами, скороченню багатоланковості управління.

УДК 656.078.8:658

### РОЛЬ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

*Наумова О.Е., к.т.н., доцент (УкрДАЗТ)*

Реформування залізничного транспорту в умовах становлення та розвитку ринкових відносин в Україні передбачає розробку комплексу заходів, що спрямовані на підвищення якості обслуговування споживачів транспортних послуг. Ця проблема є дуже актуальною за умов зростання обсягу перевезень і посилення конкуренції з боку інших видів транспорту, зокрема, автомобільного. Одним з напрямів вирішення даної проблеми є застосування на підприємствах залізничного транспорту логістичних технологій. Це обумовлено тим, що у своїй діяльності залізничні підприємства орієнтуються на кінцевого споживача, який не тільки формує попит на транспортні перевезення, а ще й вимагає забезпечення певного рівня якості обслуговування. Оскільки логістичний підхід передбачає найбільш

повне задоволення потреб і запитів споживачів транспортних послуг, роль логістичного сервісу при наданні транспортних послуг постійно зростає.

Застосування логістичних технологій на підприємствах Укрзалізниці необхідно проводити по трьом напрямам:

- 1) застосування нових видів і форм обслуговування споживачів;
- 2) збільшення масштабів логістичного обслуговування за рахунок виходу на нові транспортні ринки;
- 3) впровадження сучасних інформаційних технологій для обробки інформації та оптимізації роботи підрозділів залізничного транспорту.

Важливим фактором забезпечення якості логістичного сервісу є наявність механізму комплексної оцінки ефективності його результатів. При цьому оцінка повинна проводитися якісними та кількісними методами. Якісну оцінку отримують за результатами опитування споживачів на підставі розроблених анкет. При цьому розробці анкет передуює визначення переліку факторів, які є визначальними для споживачів транспортних послуг. Кількісну оцінку одержують шляхом розрахунку інтегрального показника якості логістичного обслуговування. За результатами проведеного контролю якості виявляють ступінь відхилення від запланованого рівня якості. При цьому слід визначити, які відхилення спричинені випадковими факторами, а які носять постійний характер, і залежно від цього прийняти рішення про внесення коректив у логістичну систему обслуговування.

Підвищення ефективності логістичного сервісу потребує розробки заходів, що спрямовані на запобігання причин зниження якості логістичного обслуговування. Серед таких заходів є постійне підвищення кваліфікації працівників, удосконалення механізму їх мотивації щодо підвищення якості обслуговування споживачів, впровадження комплексної системи контролю якості обслуговування та ін.

Крім того, якість логістичного обслуговування у значній мірі залежить від того, наскільки ефективно побудована система взаємовідносин з клієнтом. Для підвищення ефективності роботи такої системи доцільно широко застосувати можливості сучасних інформаційних технологій у цій галузі (зокрема, CRM-систем).

Таким чином, підвищення ефективності логістичного обслуговування споживачів є запорукою підвищення ефективності діяльності підприємств залізничного транспорту у цілому, і, як наслідок, зміцнення їх конкурентних позицій на ринку транспортних послуг.