

УДК 656.078.81/.87

КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ, ЯК НОВІТНІЙ ПІДХІД ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

Цейко Б.О.

CIRCULARITY, A NEW APPROACH TO ORGANIZATION OF CARGO TRANSPORTATION ON RAILWAY TRANSPORT

Tseiko B.

У статті розглянуто питання щодо клієнтоорієнтованості, - як до новітнього підходу в сфері організації вантажоперевезень на залізничному транспорті в Україні. Виділено типи організаційної структури вантажоперевезень, проведено огляд ринку транспортних послуг у сфері залізничних вантажоперевезень. Розглянуто особливості клієнтоорієнтованого підходу до вантажоперевезень залізницею.

Ключові слова: клієнтоорієнтованість, клієнтоорієнтований підхід, клієнтоорієнтовані перевезення.

Вступ. В умовах високої конкуренції у сфері вантажоперевезень на залізничному транспорті, а також, насичення ринку транспортних послуг, необхідно застосовувати та впроваджувати принципово нові підходи до перевізного процесу. Одним з таких – є клієнтоорієнтований підхід.

Постановка проблеми. Наразі для роботи в сфері управління перевізними процесами застосовуються підходи, в яких головним елементом перевізної ланки є вантаж. На практиці це зумовлює те, що залізниця здійснивши вантажоперевезення, не отримує необхідну інформацію від своїх клієнтів – вантажовласників, вантажовідправників та вантажоодержувачів, стосовно якості умов оформлення вантажу та інших організаційних аспектів взаємодії їх із залізницею. У зв'язку з цим постає питання застосування таких підходів до вантажоперевезень, які дадуть можливість застосовувати нові методи взаємодії залізниці з клієнтом для здійснення більш якісного перевізного процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику застосування клієнтоорієнтованості та клієнтоорієнтованого підходу висвітлюють у своїх роботах та працях автори різних сфер, направлень, та видів діяльності.

Теоретичні підходи до поняття «клієнтоорієнтація» висвітлюються Т. З. Вантух у [1].

Методологічні аспекти клієнтоорієнтованого підходу у діяльності підприємств індустрії розкриває П. Петриченко в [2].

Клієнто-орієнтованість, як головну складову сучасної інноваційної стратегії, висвітлює у своїй статті [3]. Редька С.І.

Мета статті. Розглянути клієнтоорієнтованість, як новітній підхід до організації вантажоперевезень на залізничному транспорті.

Результати досліджень. Результати досліджень компанії Roffey Park (Великобританія) показали, що існує прямий зв'язок між практикою управління, змінами в компаніях та їх здатністю бути успішними у відносинах з клієнтами у кризовий період[1]. За результатами опитування 900 керівників експертами було виявлено, що концентрація уваги виключно на власних проблемах у 56% випадків призводить до зростання збитковості компаній, у 49% випадків – до нарощування конфліктності у колективі, у 44% випадків – до зниження мотивації персоналу. Використання клієнтоорієнтованого підходу виявилось обов'язковим атрибутом успішного управління підприємствами в європейських країнах. Адже, розроблення нових продуктів і послуг, що мають відповідати потребам клієнтів, економічним та фінансовим умовам в країні, є одним з ключових елементів у створенні довготривалих відносин з клієнтами[2].

Клієнтоорієнтований підхід до вантажоперевезень на залізничному транспорті передбачає наступні засади:

- Індивідуальний підхід;
- Зручність;
- Лояльність;

- Ефективність;
- Класифікація;
- Публічність.

Графічне відображення клієнтоорієнтованого підходу до вантажоперевезень залізницею, зображено на рис. 1.

В контексті питання організаційної структури вантажоперевезень можна відмітити, що вона поділяється, на декілька видів.

Можна виділити 3 типи організаційної структури вантажоперевезень:

- Територіально-орієнтовані перевезення;
- Продуктивно-орієнтовані перевезення;
- Клієнтоорієнтовані перевезення.

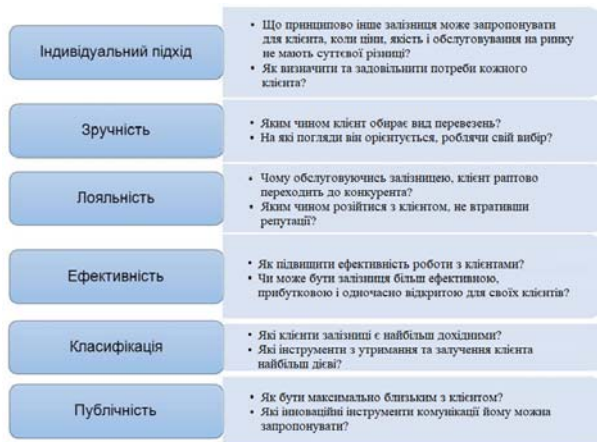


Рис. 1. Клієнтоорієнтований підхід до вантажоперевезень залізницею

Територіально-орієнтовані перевезення спрямовані на надання послуг з перевезення вантажів клієнтам, переважно одного географічного регіону[3]. Це зумовлене географічним розташуванням та можливостями вантажоперевізника.

Продуктивно-орієнтовані перевезення спрямовані на надання послуг по перевезення зацікавленим у них клієнтам поза прив'язкою до будь-якої території.

Клієнтоорієнтовані перевезення, на відміну від територіально-орієнтованих і продуктивно-орієнтованих призначені задовольняти потреби в перевезеннях конкретної групи клієнтів без прив'язки до будь-якої території. Такі перевезення універсальні, а за необхідності, групу клієнтів, на яку вони розраховані, можна розширювати.

Типи організаційної структури вантажоперевезень наведено на рис. 2.

Умовно клієнтів залізниці, що користуються послугами вантажоперевезень, за рівнем лояльності до вантажоперевізників можна поділити на 4 категорії або групи:

- лояльні за звичкою;
- однолюби;
- полігристи;
- користуються декількома видами перевезень.

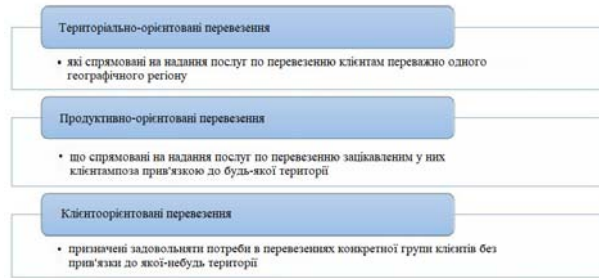


Рис. 2. Типи організаційної структури вантажоперевезень

В результаті огляду ринку транспортних послуг у сфері залізничних вантажоперевезень за останні роки, можна стверджувати, що у процентному співвідношенні група клієнтів "лояльні за звичкою" складає – 40% від загального обсягу; група клієнтів "однолюби" – 30% від загального обсягу; група клієнтів "полігристи" – до 10% від загального обсягу; група клієнтів "користуються декількома видами перевезень" – не менше 20% від загального обсягу.

Умовний розподіл клієнтів за рівнем лояльності до вантажоперевізників, зображений на рис. 3.



Рис. 3. Умовний розподіл клієнтів за рівнем лояльності до вантажоперевізників

Висновок. Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що застосування клієнтоорієнтованого підходу не тільки дозволить розширити клієнтуру підприємства в сфері залізничних вантажоперевезень, а і дасть можливість ефективно консолідувати існуючий потенціал для поліпшення рівня обслуговування з метою підвищення рівня роботи з клієнтом.

Л і т е р а т у р а

1. Сутність та визначення поняття «Клієнтоорієнтована депозитна політика» / Т.З. Вантух // Збірник наукових праць «Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики». – 2015. – Вип. 1. – С.17-25.
2. Клієнтоорієнтований підхід у діяльності підприємств індустрії гостинності / П. Петриченко // Науковий журнал «Економіст». – 2014. – Вип. 1(327). – С.79-82.
3. Клієнто-орієнтованість як головна складова сучасної інноваційної стратегії комерційного банку на ринку банківських послуг України/ С.І. Редька //Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – 2013. – №1(56). – С.313-317.

References

1. The essence and definition of "Client-oriented deposit policy" / T.Z. Vantuh // Collection of scientific works "Financial and credit activity: problems of theory and practice". - 2015. - Vip. 1. - p. 17-25.
2. Client-oriented approach in the activities of enterprises of the hospitality industry / P. Petrichenko // Scientific journal "Economist". - 2014. - Vip. 1 (327). - P.79-82.
3. Client-orientation as the main component of the modern innovative strategy of the commercial bank in the market of banking services of Ukraine / SI Radish // Scientific Bulletin of the Poltava University of Economics and Trade. - 2013. - No. 1 (56). - p.313-317.

Цейко Б.О. Клиентоориентированность, как новейший подход к организации грузоперевозок на железнодорожном транспорте.

В статье рассмотрен вопрос о клиентоориентированности, - как к новейшему подходу в сфере организации грузоперевозок на железнодорожном транспорте в Украине. Выделены типы организационной структуры грузоперевозок, проведен обзор рынка транспортных услуг в сфере железнодорожных грузоперевозок. Рассмотрены особенности клиенто-

ориентированного подхода к грузоперевозкам на железной дороге.

Ключевые слова: клиентоориентированность, клиентоориентированный подход, клиентоориентированные перевозки.

Tseiko B.O. Circularity, a new approach to organization of cargo transportation on railway transport.

The article deals with the issues of customer orientation - as a new approach in the field of organization of freight transportation in the railway transport in Ukraine. The types of organizational structure of cargo transportation are distinguished, the market of transport services in the field of rail freight is surveyed. The features of the client-oriented approach to freight transportation by rail are considered.

Keywords: client orientation, client-oriented approach, client-oriented transportation.

Цейко Б.О. – аспірант кафедри «Управління процесами перевезень» Державний університет інфраструктури та технологій (м. Київ), e-mail: boris16@bigmir.net

Рецензент: д.т.н., проф. **Горбунов М.І.**

Стаття подана 20.03.2018.