

УДК 656.078.81.87

JEL Classification D 11

DOI: 10.31375 / 2226-1915-20181-117-124

**КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ
ЯК НОВІТНИЙ ПІДХІД ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ
НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ**

Б.О. Цейко

аспірант кафедри «Управління процесами перевезень»

boris16@bigmir.net

Державний університет інфраструктури та технологій

Анотація. 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.

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
КАК НОВЕЙШИЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК
НА ЖЕЛЕЗОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Б.О. Цейко

аспірант кафедри «Управление процессами перевозок»

Государственный университет инфраструктуры и технологий

Аннотация. 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 клиентоориентированного подхода к грузоперевозкам по железной дороге.

Ключевые слова: клиентоориентированность, клиентоориентированный подход, клиентоориентированные перевозки.

© Цейко Б.О., 2018

UDC 656.078.81.87

JEL Classification D 11

DOI: 10.31375 / 2226-1915-2018-1-117-124

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

B.O. Tseiko

*Post-graduate department «Process control traffic»
boris16@bigmir.net*

State University of Infrastructure and Technologies

In the conditions of high competition in the field of cargo transportation in the railway transport, as well as saturation of the market of transport services, it is necessary to apply and implement fundamentally new approaches to the transportation process. One of them is a client-oriented approach.

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.

Customer Orientation is a strategy aimed at identifying and meeting the current and future needs of a selected customer group in order to maximize their long-term financial value, a result of a well-balanced and systematic implementation of the process of relationship with key customer groups. A high level of customer satisfaction increases their loyalty and creates sustainable competitive advantages on the market. In today's environment, a client-oriented approach is a necessary attribute of a successful business.

Today, customer orientation is the basis of the ideology of doing business all over the world, due to the inability to succeed in the field of cargo transportation in rail transport without establishing a full-fledged dialogue with customers.

The need to identify ways to meet the new requirements and demands of clients leads to a scientific and practical interest in improving the efficiency of the enterprises in the field of cargo transportation and their customers, based on the introduction of client-oriented policy.

The implementation of a client-oriented approach is possible provided that an effective client-oriented strategy is developed, which is a set of promising goals and the most effective methods for achieving them, allowing them to gain competitive advantage through the creation of personalized product proposals.

Implementation of a client-oriented approach is an urgent need for a successful transport process, since it is the customers who are the main value and source of profitable activity.

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

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.

Огляд останніх досліджень та публікацій. Проблематику застосування клієнтоорієнтованості та клієнтоорієнтованого підходу висвітлюють у своїх роботах та працях автори різних сфер, напрямлень, 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].

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

Завдання досліджень. Розглянути клієнтоорієнтованість, як новітній підхід до організації вантажоперевезень на залізничному транспорті.

Основний матеріал дослідження. 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.

Можна виділити 3 типи організаційної структури вантажоперевезень:

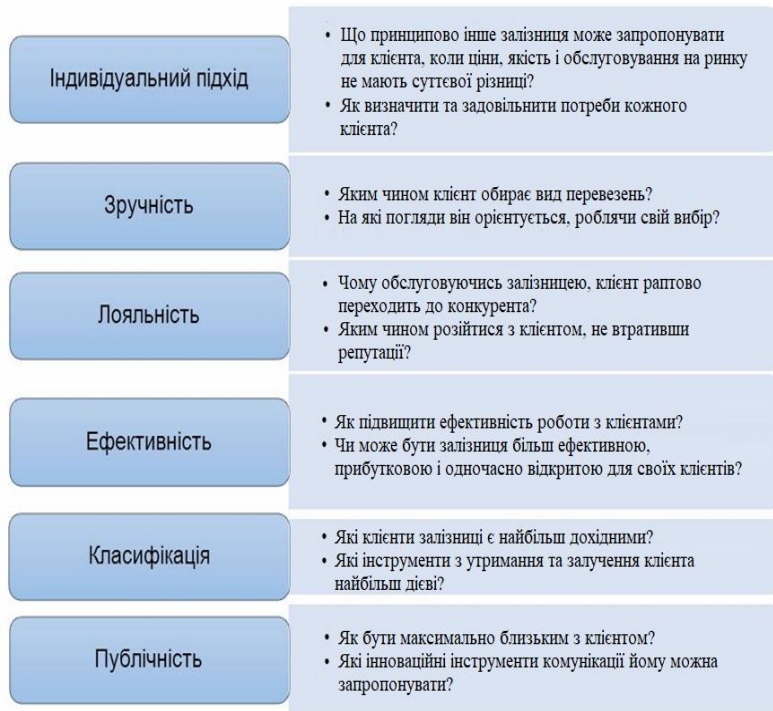


Рис.1. Клієнтоорієнтований підхід до вантажоперевезень

- територіально-орієнтовані перевезення;
- продуктивно-орієнтовані перевезення;
- клієнтоорієнтовані перевезення.

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.

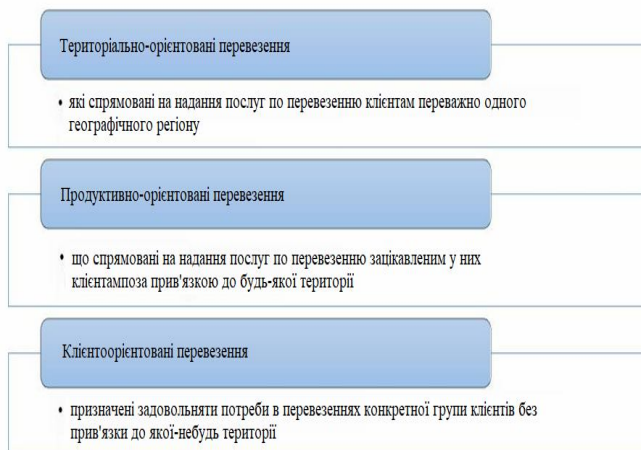


Рис. 2. Типи організаційної структури вантажоперевезень

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

- лояльні за звичкою;
- однолюбів;
- полігритимів;
- користуються декількома видами перевезень.

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 «однолюбів» – 30 % від загального обсягу; група клієнтів «полігритимів» – 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.

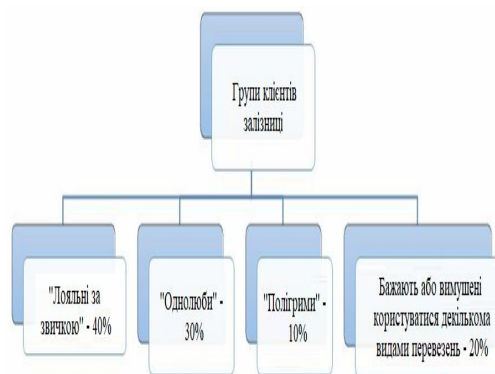


Рис. 3. Умовний розподіл клієнтів за рівнем лояльності до вантажоперевізників

Основою клієнтоорієнтованого підходу є принципи клієнтоорієнтованості, які регламентують основні засади щодо взаємодії підприємства, чи організації, що надають послуги і клієнта, який ними користується.

Такими принципами є:

- індивідуальний підхід;
- прозорість;
- зручність;
- відповідальність;
- унікальність.

Графічне відображення принципів клієнтоорієнтованості, наведено на рис. 4.

Висновки. 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.

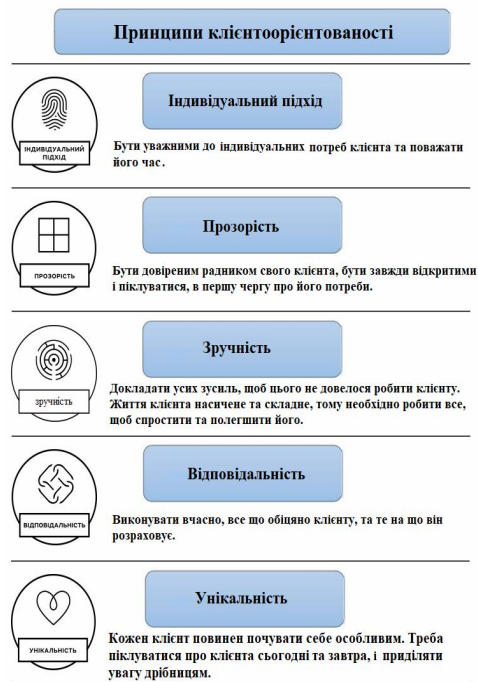


Рис. 4. Принципи клієнтоорієнтованості

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Вантух Т.З. Сутність та визначення поняття «Клієнтоорієнтовна депозитна політика» / Т.З. Вантух // Зб. наук. праць «Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики». – 2015. – Вип. 1. – С.17-25.
2. Петриченко П. Клієнтоорієнтований підхід у діяльності підприємств індустрії гостинності / П. Петриченко // Науковий журнал «Економіст». – 2014. – Вип. 1(327). – С.79-82.
3. Редька С.І. Клієнтоорієнтованість 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.
4. Подопрігора В.Г. Конкурентоспособность бизнеса на основе клиенториентированного подхода (на примере банковского сектора) / В.Г. Подопрігора, Е.А. Герасимова // Проблемы современной экономики. – 2012. – №3(43). – С. 157-161.

5. Лосев С.В. Принципы построения клиентоориентированной организации / С.В. Лосев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2008. – № 6. – С. 127-138.
6. Чевганова В.Я. Клиентоориентованість як інструмент підвищення ефективності діяльності енергетичного підприємства / В.Я. Чевганова // Економіка і регіон. – 2011. – № 3. – С. 126-128.
7. Тишина Н. Клиентоориентованість – це вулиця з двобічним рухом / Н. Тишина [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nbr.com.ua/ua/rejting/novosti/492-klientoorientovanist-tse-vulitsya-z-dvobichnim-rukhom>.
8. Мудра М. Клиентоориентованість як філософія / М. Мудра [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/notes/client-orientation-as-philosophy.html>.
9. Патлах И.Н. Клиентоориентированность как философия бизнеса. / И.Н. Патлах // Ваш бизнес. – 2011. – № 10. – С. 24-26 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.b17.ru/article/4283/>.
10. Харский К.В. Принципы клиентоориентированного бизнеса / К.В. Харский [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.harsky.ru/?p=479>.

REFERENCES

1. Vantukh, T.Z. (2015). *Sutnist ta vyznachennia poniattia «Kliientoorientovna depozytna polityka» [Essence and definition of «Client-oriented deposit policy»]. Zbirnyk naukovykh prats «Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii ta praktyku» – Collection of scientific works «Financial and credit activity: problems of theory and practice», Vyp. 1, 17-25 [in Ukraine].*
2. Petrychenko, P. (2014). *Kliientoorientovanyi pidkhid u diialnosti pidpriemstv industrii hostynnosti [Client-oriented approach in the activity of enterprises of hospitality industry]. Naukovyi zhurnal «Economist» – Scientific journal «Economist», Vyp. 1(327), 79-82 [in Ukraine].*
3. Redka, S.I. (2013). *Kliiento-oriientovanist yak holovna skladova suchasnoi innovatsiinoi stratehii komertsiihoho banku na rynku bankivskykh posluh Ukrainy [Client orientation as the main component of the modern innovative strategy of a commercial bank on the market of banking services of Ukraine]. Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli – Scientific Bulletin of the Poltava University of Economics and Trade, № 1(56), 313-317 [in Ukraine].*
4. Podoprigora, V.G. (2012). *Konkurentosposobnost biznesa na osnove kliyentoriyentirovannogo podkhoda (na primere bankovskogo sektora) [Competitiveness of business on the basis of a client-centered approach (on the example of the banking sector)]. Problemy sovremennoy ekonomiki – Problems of the modern economy, № 3(43), 157-161 [in Russian].*

5. Losev, S.V. (2008). *Printsipy postroyeniya kliyentooriyentirovannoy organizatsii [Principles of building a client-oriented organization]. Menedzhment v Rossii i za rubezhom – Management in Russia and Abroad, № 6, 127-138 [in Russian].*
6. Chevhanova, V.Ia. (2011). *Kliiientoorientovanist yak instrument pidvyshchennia efektyvnosti diialnosti enerhetychnoho pidpriemstva [Client orientation as a tool for improving the efficiency of an energy company]. Ekonomika i rehion – Economy and region, № 3, 126-128 [in Ukraine].*
7. Tyshyna N. *Kliiientooriientovanist – tse vulytsia z dvobichnym rukhom [Client orientation is a two-way street]. Retrieved from: <http://nbr.com.ua/ua/rejting/novosti/492-kliiientoorientovanist-tse-vulitsya-z-dvobichnim-rukhom>.*
8. Mudra, M. *Kliiientooriientovanist yak filosofii [Client Orientation as a Philosophy]. Retrieved from: <http://www.management.com.ua/notes/client-orientation-as-philosophy.html>.*
9. Patlach, I.N. (2011). *Kliyentooriyentirovannost kak filosofiya biznesa [Client-oriented as a business philosophy]. Vash biznes – Your business, 10, 24-26 Retrieved from: <http://www.b17.ru/article/4283>.*
10. Kharsky, K.V. *Printsipy kliyentooriyentirovannogo biznesa [Principles of client-oriented business] Retrieved from: <http://www.harsky.ru/?p=479>.*

Стаття надійшла до редакції 20. 03. 2018

Посилання на статтю / Reference a JournalArticle: Клієнтоорієнтованість, як новітній підхід до організації вантажоперевезень на залізничному транспорті / Б.О. Цейко // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Збірник наукових праць. – 2018. – № 1 (62). – С. 117-124.