

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” (підпис) 20 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
за спеціальності 6.030510 Товарознавство і торгівельне підприємництво
на тему: «Контроль за якістю надання послуг залізничного транспорту з
вантажоперевезень»

Виконавець:

студент факультету

Іорданов О.О.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

Траченко Л.А.

(науковий ступінь, вчене звання)

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ З ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Аналіз ринку послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.....	7
1.2. Державний контроль за якістю надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.....	20
1.3. Закордонний досвід надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.....	24
Висновки до Розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ З ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ОДЕСА КОЛІЯ».....	31
2.1. Характеристика діяльності ТОВ «Одеса Колія».....	31
2.2. Визначення показників якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.....	34
2.3. Оцінювання якості та договірні відносини у сфері надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень	39
Висновки до Розділу 2.....	55
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ З ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ.....	56
3.1. Логістичні системи як засіб підвищення якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень	56
3.2. Розвиток електронної інформаційної системи документообігу «Е-	

Freight» для поліпшення якості надання послуг залізничного транспорту	
з вантажоперевезень.....	64
Висновки до Розділу 3.....	70
ВИСНОВКИ.....	71
Список використаних джерел.....	75

ВСТУП

Актуальність теми. Транспортну систему сьогоденної України важко уявити без системи залізничного транспорту, зокрема того рухомого складу, який займається вантажоперевезеннями. В наш час, через дуже нестабільну ситуацію в країні, знизився попит на послуги залізничного транспорту з вантажоперевезень, менш рентабельними, але більш популярним вважаються послуги автомобільного транспорту. Це призводить до зниження показників вантажообігу, тому що збиткові пасажирські перевезення майже повністю існують за рахунок вантажних.

Заслужує на увагу питання щодо державного контролю за якістю та безпекою надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.

Забезпечення належної якості при наданні послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень є засобом захисту прав споживачів та підвищення їх конкурентоспроможності. Важливим аспектом у діяльності підприємств залізничного транспорту є постійний моніторинг якості надання послуг, що дає змогу виявити проблеми та сформувані запобіжні заходи щодо їх поліпшення.

Діяльність залізничного транспорту з вантажоперевезень є предметом досліджень як вітчизняних так і зарубіжних вчених. Чимало інформації на невирішені питання з транспортної галузі України відображено в працях О.І. Криворучко, О.В. Панчук, І.П. Карп та інших. Питання стану, визначення якості підприємств залізничного транспорту в умовах ринкових відносин вивчали Н.М. Іщенко, В.Г. Яковенко, І.В. Токакова, а також перспективи подальшого розвитку та стратегічного планування діяльності галузі залізничного транспорту з вантажоперевезень в Україні розглядали в своїх роботах І.М. Аверічев, О.М. Вовк, В.А. Зова та ін.. Проте, малодосліджуваними залишаються питання щодо контролю та оцінювання якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.

Актуальність проблеми обумовила вибір теми кваліфікаційної роботи і визначення її мети.

Метою дослідження є вивчення процесу надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень, оцінювання їхньої якості та формування напрямків щодо її поліпшення.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати ринок послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень;
- розглянути державний контроль у сфері залізничного транспорту з вантажоперевезень;
- дослідити договірні відносини та закордонний досвід щодо діяльності підприємств сфери послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень;
- ознайомитися з діяльністю підприємства «Одеса Колія» та визначити показники якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень;
- провести оцінювання якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень;
- запропонувати напрямки поліпшення якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.

Об’єкт дослідження – процес надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.

Предметом дослідження є якість надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень.

Методи дослідження. У роботі застосовувався такий метод оцінювання якості надання послуг як – бальний.

Інформаційною базою є періодичні видання, наукові статті та інші наукові публікації, підручники, законодавчі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: Кваліфікаційну роботу на здобуття ступеня бакалавра викладено на 78-ти сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, який складається з 31-го джерела, 4-х додатків, а також 12-ти рисунків та 9-ти таблиць.

Публікації за темою дослідження: стаття на тему «Проблеми забезпечення розвитку залізничного транспорту в Україні та шляхи його реформування» в збірнику наукових робіт під редакцією Одеського національного економічного університету «Минуле, сучасне, майбутнє».

ВИСНОВКИ

1. Аналіз стану ринку послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень дозволив визначити частку вантажних перевезень різних видів транспорту в Україні за останні роки: залізничний – 53,4%, автомобільний – 27,6%, трубопровідний – 18,1%, водний – 0,9%, авіаційний – 0%; динаміку загальної структури вантажних перевезень в Україні за період 2012-2017 рр., яка в свою чергу носить негативний характер для галузі в цілому. Виявлено основні проблеми, що стримують розвиток послуг залізничного транспорту в Україні, а саме: напружена політична ситуація із Росією, монополізм у сфері послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень, корумпована система функціонування залізничного транспорту в країні.

2. Державний контроль у сфері залізничного транспорту з вантажоперевезень забезпечується Кабінетом Міністрів України, Міністерством інфраструктури України тощо, та регулюється такими основними законодавчими та нормативно-правовими актами: Законом України «Про транспорт», Законом України «Про залізничний транспорт», Конституція України, Господарський та Цивільний Кодекси України). Розглянуто основні напрями діяльності та регулювання галузі залізничного транспорту з вантажоперевезень з боку державних органів: організація безпечної роботи у сфері транспорту, розробка та опрацювання проектів нормативно-правових актів, державних та галузевих програм з питань безпеки, технічного регулювання, підготовка пропозицій керівництву Міністерства із вдосконалення роботи з питань безпеки, технічного регулювання, здійснення нагляду (контролю) відповідно до компетенції Міністерства за дотриманням у сфері транспорту, інформування та надання роз'яснень щодо здійснення державної політики у сфері безпеки, технічного регулювання, організація та координація робіт з укладання галузевих угод у відповідних сферах транспорту,

здійснення контролю відповідно до компетенції Міністерства за станом охорони праці на підприємствах, координація та методичне забезпечення заходів цивільного захисту відповідно до компетенції Міністерства інфраструктури України.

3. Ознайомлення із закордонним досвідом діяльності у сфері надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень дало змогу виявити напрямки, за якими Україна має рухатися для досягнення найвищих результатів в Європі за такими показниками як: вартість перевезення залізничним транспортом (євроцент за кілометр); середня швидкість руху потягів, в Україні одна з найнижчих не тільки в Європі, але й у світі тощо.

4. Ознайомлення з діяльністю підприємства «Одеса Колія» дозволило встановити, що його організаційна структура відноситься до ієрархічного типу та містить такі функціональні підрозділи як: адміністративно-управлінський відділ, юридичний відділ, бухгалтерія, господарсько-технічний комплекс, господарська служба, інженерно-технічна служба, служба безпеки і постачання, матеріально-технічний склад, відділ постачання. Кількісний та якісний склад робочого персоналу забезпечує належну якість надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень. Розглянуто показники якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень різних авторів і на їх основі розроблено найбільш оптимальні з нашої точки зору: швидкість доставки вантажу; частота відправлень характеризує якість лінійних сервісів; своєчасність відправлення і доставки вантажу; збережність; надійність перевезень; гарантовані терміни доставки, у тому числі доставку вантажу точно в термін; безпека перевезень; пунктуальність; прискорення або затримка доставки на прохання клієнта; переадресація вантажу; надання додаткових провізних можливостей понад заздалегідь погодженого обсягу; регулярність доставки вантажу; оптимальна дислокацію пунктів відправлення і доставки; наявність необхідного перевантажувального устаткування.

5. Оцінювання якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень проведено із застосуванням методу бальної оцінки, визначено вагові індекси, відповідні бали та розраховано зважені бали для кожного показника якості. Найвагомішими показниками на нашу думку стали: швидкість доставки вантажу, збережність та наявність необхідного перевантажувального устаткування та, відповідно, їх вагові індекси: 0,14; 0,12; 0,12, і бали: 4, 3, 4.

Доведено, що договір є засобом забезпечення якості послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень та містить істотні умови, які мають визначальну роль при його складанні, а саме: сторони договору; умови скасування договору; предмет договору; надання відправником вантажу в тарі та/або упаковці; умови перевезенням вантажу; провізна плата; умови завантаження та вивантаження вантажу; строки доставки вантажу; відповідальність за порушення сторонами договірних зобов'язань; претензійний порядок врегулювання спору.

6. Запропоновано напрямки поліпшення якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень шляхом впровадження електронної інформаційної системи документообігу «E-Freight», перевагами якої є: зменшення витрат на транспортування вантажів, економія часу під час транзитних перевезень, підвищена безпека, екологічність перевезень. Вона здобула велику популярність в авіаційній галузі вантажоперевезень та частково в інших (автомобільний транспорт, залізничний транспорт з пасажироперевезень тощо). Ця система досить динамічно розвивається та вважається досить перспективною, тому що дозволяє позбутися таким проблем як: корумпованість, тому що все прозоро та постійно контролюється усіма суб'єктами, які включені в ланцюг вантажоперевезень на залізничному транспорті.

7. З метою поліпшення якості надання послуг залізничного транспорту з вантажоперевезень пропонується впровадження логістичних систем,

заснованих на принципах роботи закордонних підприємств, зокрема в Німеччині, Франції, США тощо. Виявлено переваги сфери послуг, що надаються на залізниці із застосуванням логістичних систем: зменшення загальних витрат, транспортних витрат, витрат на навантажувально-розвантажувальні операції та збереження матеріального потоку, пришвидшування обігу матеріальних ресурсів та скорочування їх запасів на підприємстві.

Список використаних джерел

1. Конституція України від 28.06.96 р. // Відомості Верховної Ради України.– 1996.– №30.– ст.141.
2. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 // Відомості Верховної Ради України.– 2003.– № 18.– ст.144.
3. Цивільний кодекс України від 18.06.1963 р. // Відомості Верховної Ради УРСР.– 1963.– №30.– ст.463, з прийняттям нового ЦК України змінюється нумерація статей.
4. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 р. 2704-VIII (із внесенням змін 901-VIII від 28.12.2015) // Відомості Верховної Ради України.– 1994.– № 51.– 446 с.
5. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.97 р. № 274/96 (із внесенням змін 2581-VIII від 04.11.2018) // Відомості Верховної Ради України.– 1997.– № 40.– 183 с.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.91р. // Відомості Верховної Ради України.– 1991.– №30.– ст.379.
7. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 02.03.15 р. 2189-VIII (із внесенням змін № 2473-VIII від 21.06.2018) // Відомості Верховної Ради України.– 2015.– № 23.– 158 с.
8. Про особливості утворення акціонерного товариства залізничного транспорту загального користування: Закон України від 23.02.12 р. 2604-VIII (із внесенням змін № 2604-VIII від 18.10.2018) // Відомості Верховної Ради України.– 2012.– № 49.– 553 с.
9. Іщенко Н.М. Маркетинг транспортних послуг/ Н.М. Іщенко // 2013.– С. 16-39.
10. Брайковська А.В. Дослідження особливостей формування ринку транспортних послуг у середовищі функціонування підприємств транспорту/ А.В. Брайковська // Прикладна Економіка, 2012. – Випуск № 9.– С. 50-54.

11. Зварич О.В. Оцінка залізничного транспорту в Україні та інноваційно-інвестиційна політика в його модернізації/ О.В. Зварич // Формування ринкових відносин в Україні, 2014. – Випуск № 9.– С. 141-148.
12. Вовк О.М. Стратегічні напрямки розвитку ринку транспортних послуг в Україні/ О.М. Вовк, І.М. Аверічев // Економіка. Менеджмент. Бізнес, 2014. – Випуск № 12.– С. 131-135.
13. Зова В.А. Сучасні напрямки розвитку сфери послуг на залізничному транспорті / В.А. Зова // Вісник економіки транспорту і промисловості, 2013. – Випуск № 42.– С. 152-155.
14. Корнійчук К.С. Система електронного документообігу E-Freight та її використання в транспортній галузі / К.С. Корнійчук // 2013., – С. 45-51.
15. Свердюк Л.А. Система E-Freight как инструмент организации управления потоковыми процессами на грузовом терминале / Л.А. Свердюк, Н.В. Широченко // Актуальные проблемы авиации и космонавтики, 2016. – Том № 2.– С. 1009-1011.
16. Криворучко О.А. Системне оцінювання якості транспортних послуг / О.А. Криворучко // Якість продукції та послуг, 2011. – Випуск № 2.– С. 46-51.
17. Григорак М.Ю. Електронний документообіг як спосіб інтеграції до світового транспортно-логістичного простору / М.Ю. Григорак // Матеріали ІХ ювілейної міжнародної науково-практичної конференції, 2014.– С. 332.
18. Салій Т.М. Електронний документообіг в системі управління транспортним підприємством / Т.М. Салій // Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту, 2014.– С. 332.
19. Марінцева К.В. Технологія стандарту IATA E-FREIGHT / К.В. Марінцева // Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, 2014.– Випуск №5,– С. 45-50.

20. Яковенко В.Г. Напрямки підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг / В.Г. Яковенко // Вісник економіки транспорту і промисловості, 2011.– Випуск № 34, – С. 250-252.

21. Період зростаючого навантаження: аналіз ринку автомобільних і залізничних перевезень України [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/period-vozrastayushej-nagruzki-analiz-rynka-avtomobilnyh-i-zheleznodorozhnyh-perevozok-ukrainy>

22. Список країн за загальною довжиною залізниць [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>

23. У рейтингу країн з найкращим швидкісним залізничним сполученням лідирує Японія [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.epravda.com.ua/news/2016/03/13/585046/>

24. Аналіз та сучасний стан міжнародних транспортних коридорів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://tourlib.net/statti_ukr/karpan.htm

25. Основные тенденции развития рынка грузовых авиаперевозок [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://en.ppt-online.org/518889>

26. Показники якості оцінювання послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: https://stud.com.ua/23414/logistika/pokazniki_nadiynosti

27. Методи оцінювання якості продукції та послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: https://pidruchniki.com/74591/ekonomika/metodi_otsinyuvannya_yakosti_produktsiyi_poslug

28. Простий бальний метод [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: https://pidruchniki.com/1593110636864/marketing/prostiy_balniy_metod

29. Транспортне законодавство [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: https://pidruchniki.com/17540906/pravo/transportne_zakonodavstvo

30. Статут залізниць України [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://studopedia.org/14-50363.html>

31. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: навч. посіб. / Л.А. Траченко, – Одеса ОНЕУ, ротاپринт, 2015. – 417 с.