



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**



**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**



**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ ПРАЦЬ  
III-ї МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ  
«ТРАНСПОРТ: НАУКА ТА ПРАКТИКА»**

**16 травня 2024 р.**



**Україна, Київ – Одеса**

УДК 656.223

**Ломотько Д. В., д.т.н., професор**

**Афанасова О.Ф., аспірант**

**Кудряшов Д.В., аспірант**

Український державний університет залізничного транспорту, м. Харків, Україна

## **ЛОГІСТИЧНИЙ ПІДХІД ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУЧАСНИХ ПОТРЕБ КЛІЄНТУРИ У ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГАХ**

***Анотація.** Виробничо-транспортні логістичні системи при наданні транспортних послуг повинні орієнтуватися на цільовий транспортний ринок. Основою такої взаємодії повинна бути складна система, яка враховує потреби клієнтів у своїй роботі, а з іншого боку диференціює вантажних перевізників та послуги відповідно до їх "важливості". Задачею стає оцінка потенційного попиту, ступеню домінування перевізника на ринку і потенціалу конкурентів, визначення незадоволеного попиту на транспортні послуги.*

**Проблематика.** Основною метою логістики в Україні є підвищення гнучкості інтегрованої системи транспортного обслуговування та розробка пропозицій щодо збільшення частки транспортного ринку і отримання переваги над конкурентами. Водночас, як свідчить досвід інших країн у сфері транспортних послуг, прямі зв'язки між споживачами та постачальниками є недоцільними через недостатнє знання транспортного ринку.

**Основні матеріали дослідження.** З точки зору логістики, клієнти потребують базових послуг, пов'язаних з транспортуванням, складуванням, обробкою, зберіганням, обробкою замовлень та управлінням запасами, які розглядаються як взаємопов'язані та взаємодіючі. З іншого боку, логістичні показники послуг (наприклад, якість обслуговування, відповідність вимогам "точно в строк") мають особливе значення в цьому комплексі. Водночас, інтегровані системи транспортних послуг повинні взяти на себе додаткові функції, які допомагають транспорту, такі як пакування, зберігання, сортування

товарів, видача дозволів на перевезення, визначення найкращих варіантів транспортування та управління переміщенням товарів.

В свою чергу, це вимагає, насамперед, забезпечення безумовної безпеки при перевезенні вантажів, надання повного спектру транспортних послуг, спрощення реєстраційної та митної системи для вантажного транспорту, скорочення часу передачі вантажів, створення потужної та сучасної інформаційної мережі, а також забезпечення чіткої організації обміну з компаніями та придбання власних транспортних засобів автотранспортними підприємствами.

Інший напрямок пов'язаний із лібералізацією вітчизняного транспортного ринку, що створить передумови до конкуренції у логістичній сфері та, як наслідок, боротьбу за клієнтуру шляхом підвищення якості транспортно-логістичних послуг. Розширення кордонів ЄС, активізація інтеграційних процесів та введення воєнного стану у країні вимагають нової орієнтації транспортних потоків та розвитку транспортної мережі. Транспортна політика ЄС базується на перетворенні окремих національних транспортних систем в єдину транс'європейську транспортну мережу (Trans-European Transport Network, TEN-T). Такі системи є складними і вимагають спеціальних методів для вивчення та ефективного керування ними. Одним із таких підходів є розгляд системи інтермодальних контейнерних перевезень як складної системи, що орієнтовано на зростаючі вимоги клієнтури [1].

Виходячи з досвіду країн ЄС такий крок реалізовано шляхом імплементації низки Директив, які в українському варіанті призведуть до виходу на ринок залізничних перевізників та операторів. Країни ЄС впровадили ці реформи за допомогою Директив 91/440/ЄЕС (1991) та 95/19/ЄС (1995) [2, 3]. Директива Ради 1991 року зосереджувалася на розвитку залізниць ЄС та певних правах доступу до міжнародних залізничних перевезень; Директива Ради 1995 року визначила правила розподілу пропускнуої спроможності залізничної інфраструктури та стягнення інфраструктурних зборів. Це основні директиви,

які допомогли таким країнам, як Франція, Німеччина, Польща та Велика Британія, лібералізувати свої ринки вантажних та пасажирських залізничних перевезень.

При визначенні вимог клієнтів до транспортних послуг слід враховувати найважливіші переваги залізниці. До них відносяться, наприклад, можливість перевезення масових вантажів, відносно невеликі тарифи, раціональні відстані доставки, менше забруднення навколишнього середовища порівняно з автомобільним транспортом, перевезення за розкладом та частота рейсів. Крім того, існування попиту на транспортні послуги ґрунтується на наявності конкуруючих послуг та важливості транспортних потреб.

Інтегровані виробничо-транспортні системи повинні безумовно враховувати потреби своїх клієнтів під час своєї діяльності та орієнтуватися на цільовий транспортний ринок на основі вдосконаленої системи поділу вантажних перевізників та послуг відповідно до "критичності". При цьому слід враховувати наступні три аспекти визначення ринку послуг та оцінка потенційного попиту; оцінка ступеня домінування на ринку та потенціалу конкурентів; визначення незадоволеного попиту та оцінка обсягів послуг.

Залізничний транспорт є ключовою складовою єдиного транспортного комплексу України, оскільки охоплює всі регіони держави, а також міжнародні транспортні коридори. Потужна інфраструктура, технологічні та інформаційні ресурси, які є в розпорядженні АТ «Укрзалізниця» стають основою для створення масштабних логістичних центрів та кластерів. Саме ці структури повинні забезпечити найбільш повне задоволення потреб клієнтури у транспортних послугах. На цій основі може бути створений єдиний логістичний центр для управління виробничо-транспортним логістичним процесом. При цьому залізнична галузь зможе відігравати домінуючу роль в управлінні вантажопотоками в усьому національному транспортному комплексі.

**Висновки.** Таким чином, національна логістична система для достовірного визначення та найбільш повного задоволення потреб клієнтури у транспортних

послугах повинна бути багаторівневою. Це відповідає концептуальним засадам реформ в транспортній галузі України, зокрема створенню інтегрованих структур з впровадження сучасних транспортних технологій, автоматизованих пунктів концентрації документообігу, центрів управління рухом різних видів транспорту, логістичних компаній-перевізників тощо. Формування нового обліку залізничного транспортного процесу в контексті створення єдиного логістичного центру дозволить одночасно вирішити низку стратегічних питань, серед яких підвищення надійності та гнучкості ланцюга поставок, максимізація фінансових результатів усіх учасників логістичного процесу та всебічне задоволення вимог клієнтури.

### **Література**

1. Огар, О. М., Ломотько, Д. В., Шелехань, Г. І. І Ломотько, М. Д. Формування системного підходу до організації доставки вантажів залізничною компанією-перевізником регіонального типу. Транспортні системи та технології перевезень, №26, 2023.- с. 61–67. doi: 10.15802/tstt2023/293354.
2. EUR-Lex access to European Union law. Council Directive 91/440/EEC of 29 July 1991 on the development of the Community's railways., (2010). [Online]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31991L0440>. Accessed on: May 28, 2023.
3. EUR-Lex access to European Union law. Council Directive 95/19/EC of 19 June 1995 on the allocation of railway infrastructure capacity and the charging of infrastructure fees., (2010). [Online]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31995L0019>. Accessed on: May 28, 2023.

*Ломотько Д.В. [den@kart.edu.ua](mailto:den@kart.edu.ua)*

*Афанасова О.Ф. [afanasova\\_olya@ukr.net](mailto:afanasova_olya@ukr.net)*

*Кудряшов Д.В. [auto.bearing.losk@gmail.com](mailto:auto.bearing.losk@gmail.com)*

**ЗМІСТ**

Секція 1. ТРАНСПОРТНІ СИСТЕМИ, ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЛОГІСТИКА

<b>Шпак Н.Г., Літачевський В.В.</b> ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИТОРСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ МІЖНАРОДНИХ ВАНТАЖОПОТОКІВ .....	4
<b>Сумець О.М.</b> АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ТРАНСПОРТОМ: АКТУАЛЬНІСТЬ І ПРАКТИЧНА ЗНАЧУЩІСТЬ ДЛЯ МАЛИХ ТА СЕРЕДНІХ ПІДПРИЄМСТВ .....	9
<b>Kichkina O., Kichkin O., Vodolazkyu A.</b> FEATURES OF REFRIGERATED TRANSPORT OF A TRANSPORTATION COMPANY IN THE USA USING AN INTELLIGENT AUTOMATED TEMPERATURE MANAGEMENT SYSTEM .....	12
<b>Кириллова О.В., Магамадов О.Р., Павлова Н.Л.</b> СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОЇ НАУКИ ВНУТРІШНЬО ПОРТОВОГО ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ .....	15
<b>Кічкіна О.І., Хитрик В.А.</b> АНАЛІЗ ВАРІАНТІВ МАРШРУТІВ ПОСТАЧАННЯ ВАНТАЖІВ З КИТАЮ В УКРАЇНУ .....	22
<b>Клюєв С.О., Кузнецов Д.Г.</b> ТРЕНДИ ТА ЗАКОНОМІРНОСТІ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ .....	27
<b>Корнієць Т.Є., Смаркалова А.К.</b> ПРО ПИТАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ НЕЗАЛЕЖНИХ ІНСПЕКЦІЙ НА МОРСЬКОМУ ТЕРМІНАЛІ .....	32
<b>Ломотько Д. В., Афанасова О.Ф., Кудряшов Д.В.</b> ЛОГІСТИЧНИЙ ПІДХІД ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУЧАСНИХ ПОТРЕБ КЛІЄНТУРИ У ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГАХ.....	36
<b>Митрофанова І. І., Лопан Д.С., Прохорченко А. В.</b> УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕДУР РОЗПОДІЛУ ПРОПУСКНОЇ СПРОМОЖНОСТІ ЗАЛІЗНИЧНОГО ВУЗЛУ НА ОСНОВІ МАКРОАНАЛІЗУ	