**Андрієнко Марія Михайлівна. Організаційно-економічний механізм сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень : Дис... канд. наук: 08.00.04 – 2009**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Андрієнко М.М. Організаційно-економічний механізм сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – „Економіка та управління підприємствами” (за видами економічної діяльності). – Державний економіко-технологічний університет транспорту, Київ, 2009.  Дисертаційна робота присвячена питанням сучасних підходів, принципів, методів та важелів щодо розвитку організаційно-економічного механізму сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень, а також обґрунтування практичних рекомендацій з метою ефективного їх забезпечення.  У дисертаційній роботі визначено принципи становлення, функціонування та розвитку організаційно-економічного механізму сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень, які покладено в основу концепції сервісної діяльності транспортного центру.  Запропоновано у структурі механізму сервісного обслуговування виділити два блоки, які характеризуються функціями оперативного адаптування до змін потреб та вимог клієнтури і гармонізуватимуть економічні інтереси сервісного транспортного центру та вантажовласників. Рекомендується результативність діяльності сервісного центру та вантажовласників оцінювати величиною доходу за добу, яка враховує „коефіцієнт адаптування до змін потреб та вимог клієнтури” та „коефіцієнт гармонізації інтересів сервісного центру та вантажовласників”. | |
| |  | | --- | | У дисертаційній роботі узагальнено та розвинуто теоретичний і науково-практичний підхід до формування й розвитку організаційно-економічного механізму сервісного обслуговування контейнерних перевезень на залізничному транспорті, що в сукупності вирішує важливу економічну задачу – забезпечення гармонізації економічних інтересів транспортного сервісного підприємства та вантажовласників.  Узагальнення отриманих результатів дослідження дозволили сформулювати й обґрунтувати такі висновки та рекомендації:  1. Аналіз результатів контейнерних перевезень залізничним транспортом і центром транспортного сервісу „Ліски” показує, що обсягові показники мають тенденцію до зростання, потребують сервісного обслуговування при умові гармонізації економічних інтересів транспортного підприємства та вантажовласників, що забезпечить конкурентоспроможність транспортних послуг.  2. Сутність та зміст організаційно-економічного механізму сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень полягає в розв’язанні протиріч в економічних інтересах транспортного сервісного центру та вантажовласників за допомогою методів, важелів, функціональних підсистем і ланок, які взаємопов’язані й взаємообумовлені спільною метою. Становлення механізму характеризується факторами, які впливають на формування та результативність процесів сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень.  3. Особливостями організаційно-економічного механізму є виділення в його структурі блоків, які оперативно реагуватимуть на зміни потреб та вимоги споживачів транспортних послуг і забезпечать гармонізацію та врахування економічних інтересів клієнтів й сервісного транспортного центру. У структурі витрат і доходів маркетингового відділу слід передбачити відповідні статті з метою забезпечення ефективної співпраці й розвитку сервісного транспортного центру.  4. Удосконалено, розширено та уточнено принципи становлення, функціонування та розвитку організаційно-економічного механізму сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень, які є основними засадами результативної діяльності сервісного центру у складі транспортного комплексу.  5. Удосконалено сукупність показників у вигляді збалансованої системи результатів роботи сервісного транспортного центру „Ліски” за групами, що характеризують загальну ефективність, а також ефективність забезпечення внутрішніх процесів, використання трудових ресурсів та роботу з клієнтурою.  6. Запропоновано ефективність результатів роботи сервісного транспортного центру та клієнтів оцінювати величиною доходу за добу від виконаних робіт, враховуючи при цьому „коефіцієнт адаптації до зміни потреб і вимог клієнтів” та „коефіцієнт гармонізації інтересів транспортного центру та вантажовласників”, що враховуватиме економічні інтереси кожного учасника.  7. Запропоновано економічну оцінку якості сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень визначати „комплексним показником якості сервісу транспортного обслуговування”, який враховує показники трьох рівнів, що характеризують якість перевезень у поточному та перспективному періодах, враховуючи при цьому фірмовий рівень обслуговування клієнтури.  8. Встановлено, що економічна доцільність сервісного обслуговування залізничних контейнерних перевезень характеризується рівнем якості та результатами від отриманих послуг. З метою збалансування та гармонізації інтересів сервісного транспортного центру і вантажовласників проведено розрахунки доцільності поєднання залізничного й автомобільного транспорту (на основі розрахунку витрат і якості сервісного обслуговування при транспортуванні контейнерів у залізничних, автомобільних та у залізнично-автомобільних сполученнях).  9. Проведено оцінку ефективності контейнерних перевезень сервісним центром „Ліски” на основі кінцевих результатів від здійснення транспортних та нетранспортних послуг в умовах сервісного обслуговування; розроблено прогноз їх розвитку на середньострокову перспективу.  Таким чином, наукові положення дисертації носять теоретичний і прикладний характер, а також відповідають сучасним вимогам ефективного функціонування та розвитку контейнерних перевезень, що буде сприяти інтеграції країни до європейської транспортної мережі.  Організаційно-економічний механізм сервісного обслуговування контейнерних перевезень на залізничному транспорті є теоретико-прикладною базою для наукового обґрунтування діяльності центру транспортного сервісу у складі транспортного комплексу України. | |