Содержание

Введение

1 Сущность качества и особенности транспортного обслуживания и его определения на транспорте

1.1 Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев

1.2 Основные принципы по повышению качества транспортного обслуживания

2 Современное состояние транспортного обслуживания грузовладельцев

2.1 Исследование конкуренции на рынке грузовых перевозок

2.2 Методика комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев

2.3 Анализ требований грузовладельцев к качеству транспортного обслуживания

3 Разработка мероприятий по совершенствованию грузоперевозок железнодорожным транспортом

3.1 Исследование рынка транспортной-экспедиции обслуживания грузовладельцев

3.2 Совершенствование качества транспортного обслуживания как повышение конкурентоспособности грузовых перевозок

3.3 Обеспечение качества организаций грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

4 Безопасность грузовых перевозок железнодорожным транспортом

Заключение

Список использованных источников

Изм	Лист	№ документа	Подпись	Дата			
Разработа		Железняк Н.В				Литера	Лист	Листов
Проверил		СвистуноваА.С				У	2	56
Н.							
Утвердил							

УУКЖТ УУИЖТ
ИрГУПС гр.СТ-147

Введение

Железные дороги всегда были одним из основных видов транспорта при перевозке грузов в нашей стране, поскольку перемещение достаточно значимых объемов грузов на большие расстояния другими видами транспорта в России было просто невозможно. Железнодорожный транспорт в Российской Федерации имеет исключительное значение в жизнеобеспечении многоотраслевой экономики и реализации социально-значимых услуг по перевозке пассажиров и грузов. В силу природно-климатических и политико-экономических условий нашей страны, ее огромных сухопутных пространств он несет основную нагрузку по перевозкам. Выполняет перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа. железнодорожный транспорт вступает в определенные правовые взаимоотношения с грузоотправителями, грузополучателями, пассажирами, физическими и юридическими лицами, другими видами транспорта и собственниками транспортных средств.

Регулирование возникающих правовых взаимоотношений необходимо для достижения основной цели, стоящей перед руководством железнодорожного транспорта. Таковой является повышение эффективности его работы. Железнодорожный транспорт работает непрерывно в течение года и суток, осуществляя массовую перевозку топлива, металлов, леса, строительных материалов, удобрений, зерна, продовольственных и многих других грузов всех отраслей экономики, обеспечивая нормальное функционирование производства, жизнедеятельность людей в городах и сельской местности.

Основными задачами транспорта является более полное обеспечение потребностей грузовладельцев и всего населения в перевозках. Грузовые станции железных дорог и примыкающие к ним подъездные пути промышленных предприятий играют важную роль в процессе доставки грузов от мест производства к местам потребления. Постоянное совершенствование технологии

их работы является одним из основных условий успешной перевозки грузов на железнодорожном транспорте. В организации перевозочного процесса ведущая роль принадлежит инженерам путей сообщения. В современных условиях от работников транспорта требуется высокий уровень знаний организации производства. Ведущую роль железнодорожного транспорта в общей транспортной системе определяет сравнительно низкая себестоимость, массовость, универсальность, регулярность, надежность и быстрота перевозок, повсеместность расположения сети, возможность доставки грузов от склада грузоотправителя до склада грузополучателя. Железнодорожный транспорт обеспечивает единство экономического и стратегического пространства России, является интегрирующим и государственно-образующим сектором и стабилизирующим фактором экономики.

В новых социально-экономических условиях основной задачей федерального железнодорожного транспорта является транспортное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей, населения, других физических и юридических лиц.

Целью данной дипломной работы является изучение и анализ практического применения организации железнодорожных перевозок грузов и их совершенствование. В настоящее время требуется не только перевезти груз и выдержать срок его доставки, но и осуществить транспортное обслуживание по разным классам качества, минимизируя потери при перевозке и затраты на них. Для этих целей необходимо применять удобные для грузоотправителей и грузополучателей технологии перевозочного процесса, оптимально согласовывать ритмы работы поставщиков, потребителей железнодорожного транспорта и время доставки грузов для конкретных грузоотправителей и грузополучателей, информировать их о продвижении груза, обеспечивать полноту и качество предоставляемых услуг и т.п. в соответствии с законодательством для достижения максимальной эффективности работы транспорта. Именно это отражает актуальность выбранной темы.

Данная работа состоит из трех глав, в каждой из которых поэтапно описывается и освящается идея дипломной работы. Первая глава дает общее представление о сущности качества и включает два подпункта, каждый, из которых конкретизирует суть качественного обслуживания грузовладельцев. Во второй главе описан анализ деятельности транспортного предприятия. Раскрываются особенности его деятельности. В этой главе, аналогично предыдущей, представлены два подпункта, в которых описывается конкуренция на рынке грузоперевозок и анализ требований к качеству транспортного обслуживания, проблемы осуществления перевозочного процесса и взаимоотношения с потребителями. В третьей главе описаны пути совершенствования организации железнодорожных перевозок. Включает три подпункта, в которых раскрывается суть поставленной проблемы и описывается совершенствование проблем. Объектом дипломной работы является процесс железнодорожных перевозок грузов, а предметом данной работы является непосредственно осуществление перевозочного процесса железнодорожным транспортом. В четвертой главе описание безопасного движения на транспорте.

1 Сущность качества и особенности транспортного обслуживания и его определения на транспорте

1.1 Показатели качества транспортного обслуживания грузовладельцев

Качество транспортной услуги - совокупность свойств и признаков, характеризующих ее назначение, полезность и способность удовлетворять определенные потребности пользователей в перемещении.

Качество транспортного обслуживания прошло долгий путь развития, особенно в последние годы. Можно выделить четыре уровня качества транспортного сервиса:

- первый уровень - «соответствие стандарту», то есть статьям Федеральных законов РФ («Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте», «Правила перевозок и другие нормативные документы»);

- второй уровень - «соответствие возможностям», то есть соответствие транспортных услуг не только требованиям стандартов, но и техническим, технологическим возможностям железных дорог;

- третий уровень - «соответствие требованием рынка», то есть удовлетворение требованиям клиентуры о высоком качестве и низкой цене транспортной услуги;

- четвертый уровень - «соответствие латентным потребностям» в железнодорожных перевозках.

Главными показателями качества перевозок являются уровень удовлетворения потребностей в перевозках по объему и структуре, времени доставки грузов. К показателям, характеризующим, потребительскую стоимость перевозок относят:

- сохранность груза - одно из условий договора перевозки, выполнение которого входит в обязанности перевозчика. Устав железнодорожного транспорта предусматривает ответственность за не сохранность груза после принятия его для перевозки и хранения до выдачи грузополучателю;

- регулярность - это исправность, точность. Правильное соблюдение установленных правил;

- ритмичность - установленный порядок производственного процесса во времени и пространстве, основанный на непрерывности и равномерности.

-равномерность - это ритмичность перевозки.

- безопасность движения - комплекс организационно-технических мер, направленных на снижение вероятности возникновения фактов угрозы жизни и здоровью пассажиров, сохранности перевозимых грузов, сохранности объектов инфраструктуры и подвижного состава железнодорожного транспорта, экологической безопасности окружающей среды.

- надежность перевозок - характеризуется такими параметрами, как время перевозки, сохранность партии и потребительских свойств товаров при перевозке, стабильность предоставления услуг, квалификация персонала. Интегральным показателем качества перевозок называют затраты на их выполнение:

- трудоемкость перевозок - количество времени, затрачиваемого на производство единицы качественной продукции.

- производительность труда - показатель, характеризующий результативность труда. Показатель эффективности труда, отображающий численное значение количества продукции за единицу времени.

- энергоемкость - величина потребления энергии и (или) топлива на основные и вспомогательные технологические процессы изготовления продукции, выполнение работ, оказание услуг на базе заданной технологической системы.

- себестоимость перевозок - это стоимостное выражение издержек, возникающих при доставке грузов.

Обеспечивать высокое качество перевозок - это значит полностью учитывать интересы пользователей услуг, быть готовым предложить им новые

виды сервиса и на основе маркетинга прогнозировать перспективные потребности, изыскивать способы и методы привлечения к железнодорожному транспорту дополнительных объемов перевозок грузов. На основе повышения качества услуг, расширения их номенклатуры железные дороги смогут добиться коммерческого успеха.

Нормативной основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей стал закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Этим актом в национальном законодательстве закрепляются права потребителей, продекларированные в документе Генеральной Ассамблеи организации объединенных наций (ГА ООН) «Руководящие принципы для защиты прав потребителей».

Показатели качества обслуживания - количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), отражающих ее качество.

Совокупность свойств транспортных услуг, необходимых для удовлетворения грузовладельцев, в конечном счете, и составляет качество обслуживания железнодорожным транспортом. Качество транспортных услуг в определяющей мере зависит от требований потребителей к условиям и результатам перевозочного процесса, то есть от факторов, влияющих на грузы в начальных и конечных пунктах, а также пути следования.

Показатели качества обслуживания железнодорожным транспортом должны удовлетворять следующим требованиям:

- способствовать обеспечению соответствия качества транспортных услуг, нуждам потребителем и мировому опыту;

- характеризовать свойства и пригодность услуг, удовлетворять запросы потребителей в соответствии с их назначением;

- быть стабильными, т.е. независимыми от климатических и других факторов;

- способствовать систематическому повышению качества перевозочного процесса и других видов транспортной деятельности;

- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества различных услуг;

- учитывать современные достижения науки и техники, основные направления научно-технического прогресса в сферах сервиса на транспорте.

Через систему показателей качества устанавливается баланс интересов исполнителей и потребителей транспортных услуг. Это позволяет первым из них заранее принять меры по повышению качества услуг до требуемого уровня, а вторым через правила перевозок и другие нормативные документы защищать свои права.

В условиях рыночных отношений и конкуренции на транспортном рынке существенно возрастает влияние уровня качества транспортного обслуживания пользователей на успешную деятельность железнодорожного транспорта. При выборе факторов «цена-качество» качество в большинстве случаев выходит на первое место. Поэтому маркетинговым органам транспорта при анализе его рыночных возможностей важно знать потребительскую оценку качества транспортной услуги своего предприятия. В ряде случаев более низкая цена перевозки может быть воспринята пользователями как признак низкого качества транспортного обслуживания. Разработка транспортной услуги на уровне замысла, реального исполнения и подкрепления требует от работников железнодорожного транспорта тщательного изучения потребностей клиентов. При этом важно знать возможности конкурентов по оказанию качественных транспортных услуг.

Таким образом, чтобы добиться успеха транспортные предприятия должны разработать гибкую маркетинговую систему управления качеством транспортного обслуживания, правильно оценить эти мероприятия и их влияние на конечный результат деятельности в зависимости от конкурентной обстановки на транспортном рынке. Однако, прежде всего необходимо установить основные

показатели качества транспортного обслуживания, определяющие характерные свойства транспортной продукции.

Для характеристики грузовых перевозок основными показателями качества транспортного обслуживания грузовладельцев являются:

- скорость или срок доставки грузов;
- сохранность перевозимых грузов;
- полнота удовлетворения спроса на перевозки;
- регулярность или ритмичность доставки грузов;
- комплексность транспортного обслуживания;
- транспортная обеспеченность территории;
- транспортная доступность пользователей;
- безопасность перевозок;
- экологичность перевозок.

Основными потребительскими характеристиками грузовых перевозок, отражающими качество транспортного обслуживания предприятий, являются своевременность и сохранность доставляемых грузов. Своевременность доставки грузов - характеристика транспортной услуги, обеспечивающей прибытие груза в конечный пункт в соответствии с установленным договором сроками или объявленным расписанием. Сохранность перевозки - характеристика транспортной услуги, обеспечивающей перевозку без потерь, повреждений, пропаж, загрязнений.

В зависимости от свойства перевозимых грузов определяются и требования к их сохранности при перевозке. Для одних грузов сохранность означает неизменность их массы в начале и в конце перевозки или ее изменение в пределах установленных требований (норм естественной убыли), для других - полная комплектность машин и оборудования. Для определения групп грузов (наливных, сыпучих, крытого хранения и другие) обеспечение их сохранности определяется допустимыми пределами загрязнения. С учетом различных требований к перевозочному процессу показатели своевременности выполнения

транспортировки грузов оценивается перевозкой грузов к назначенному сроку, регулярностью прибытия и срочностью перевозки.

Показатели регулярности прибытия груза характеризуют перевозку с частотой поступления груза на установленный (заданный) отрезок времени.

Показатели срочности перевозки грузов отражают нормативные (договорное) среднее и максимально допустимое время перевозки груза, максимальное отклонение от среднего времени перевозки груза, среднюю скорость доставки груза величину суточного пробега транспортного средства и процент прибытия груза за нормативное время.

Для железных дорог соблюдение этих показателей означает сдачу грузов в конечных пунктах их владельцев без претензий и возмещения ущерба. Показатели перевозки грузов без повреждений устанавливают свойства транспортной услуги, обеспечивать сохранность грузов во время перевозки и их пригодность к использованию по назначению после перевозки. Показатели перевозки грузов без пропажи характеризуют свойство транспортной услуги сохранять число мест груза одинаковым в начале перевозки и после ее завершения.

Свойство транспортной услуги сохранять чистоту перевозимого груза в соответствии с установленными требованиями обозначают показатели перевозки грузов без загрязнений. При оценке уровня качества грузовых перевозок необходимо учитывать показатели их экономической эффективности.

Важнейшим показателем качества транспортного обслуживания народного хозяйства, его отраслей, объединений и предприятий является уровень удовлетворения их потребностей в грузовых перевозках по общему объему, отдельным родам грузов, видам сообщений, категориям отправок и другими характеристиками. Основой для определения данного показателя качества служат перспективные, текущие и оперативные планы, в которых на базе реальных заявок грузоотправителей формируется и регулируется спрос на перевозки грузов в отраслевых и территориальных разрезах.

Для любого планового периода времени исходной предпосылкой для

определения данного показателя является сопоставление выявленных потребностей в перевозках с реальными возможностями их удовлетворения.

Потребности в перевозках, согласованные с возможностями их выполнения и зафиксированные в плане, становятся плановыми потребностями, которые, однако, могут быть значительно ниже реально выявленных потребностей.

Таким образом, для определения данного показателя транспортного обслуживания нужно знать реальные размеры полной и фактически удовлетворенной потребностей в перевозках. Причем последняя может быть сопоставима как с плановой, так и с полной потребностью. Разница между полной и плановой потребностями будет характеризовать неудовлетворенную сверхплановую потребность в перевозках.

Приведенные показатели являются натуральными измерителями качества транспортного обслуживания, а их необходимый уровень в конкурентных условиях может быть установлен только путем сопоставления с определенными нормативами качества, плановыми показателями или с аналогичными показателями у конкурентов. Так срок доставки груза за шесть суток при среднесуточной скорости доставки 250 километров без сравнения с оптимальными нормативами срока и скорости доставки в конкретных условиях мало, что говорит о качестве перевозок. Отсюда вытекает, что уровень качества - понятие относительное. Поэтому при анализе качественных показателей необходимо определять не только их абсолютную величину, а прежде всего их относительный уровень, то есть. уровень выполнения сроков доставки, сохранности грузов, регулярности, безопасности перевозок, комплексности обслуживания. Однако ряд показателей качества определить очень сложно или не представляется возможным из-за отсутствия статистического учета (комфортабельность, культуру транспортного обслуживания). Поэтому маркетинговые органы прибегают к условным оценкам потребителями услуг, выявляемых в процессе обследования перевозок, анкетных опросов, наблюдений, интервью.

Следует также учитывать, что средние показатели качества транспортного обслуживания носят условный характер. Тот факт, что одному клиенту груз доставлен значительно быстрее установленной нормы, не восполняет потерь, которые понесет другой клиент, получивший груз с просрочкой времени доставки, хотя общий уровень выполнения временных обязательств транспортного предприятия за определенный период (например, за год) может быть высоким.

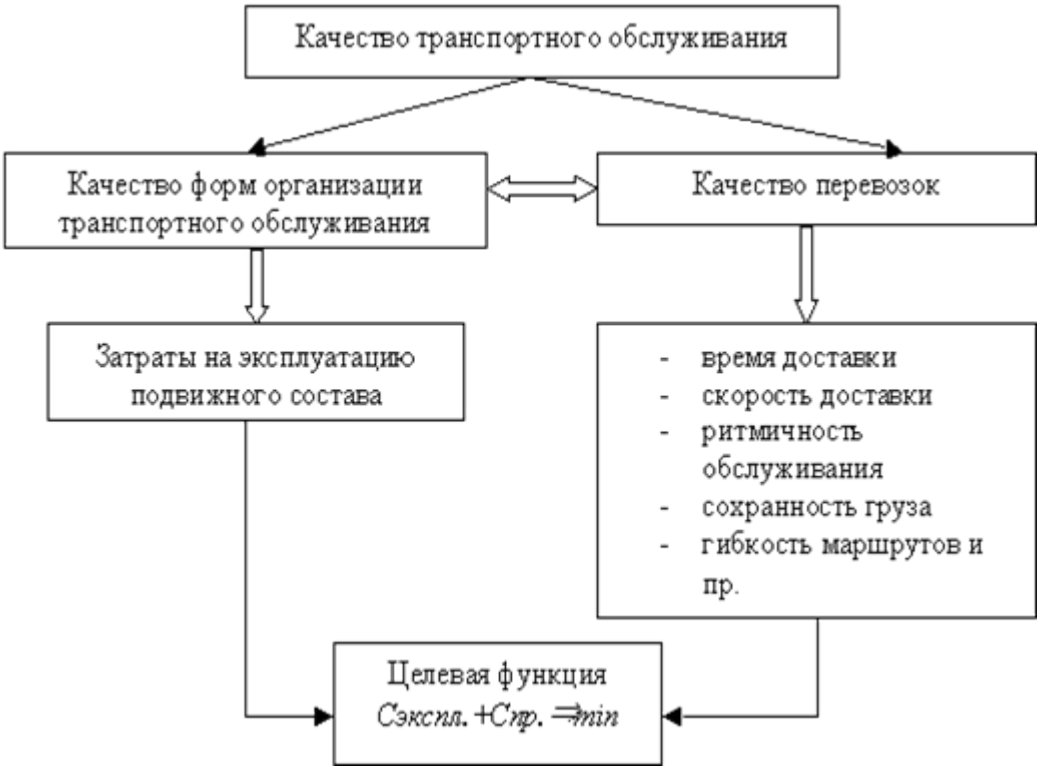


Рисунок 1 – Критерии оценки качества транспортного обслуживая

1.2 Основные принципы по повышению качества транспортного обслуживания

Принципы по повышению качества заключаются в следующем:

- качество транспортного обслуживания клиентуры должно быть постоянной, непрерывной работой всех сотрудников транспортного предприятия;

- главной заботой должно стать не только контроль над качеством перевозок, но и постоянное совершенствование тех аспектов транспортного производства, от которых зависит качество;

- поставщики технических средств и подвижного состава, необходимых для транспортного производства, должны стать реальными партнерами транспортных предприятий в обеспечении качества перевозок;

- работа по улучшению качества транспортных услуг должна проводиться на всех уровнях и во всех подразделениях, а ответственность за некачественные перевозки должна ложиться на всех причастных работников;

- выделение в графике движения специальных расписаний и ниток графика повышенной приоритетности (надежность поставок);

- использование специализированных вагонов и контейнеров, дополнительные меры по охране груза, использование складов с развитием складского хозяйства, применение наиболее эффективных средств механизации погрузо-разгрузочных работ (сохранность грузов);

- ввод в обращение новых грузовых поездов повышенного качества, применение для ускоренных поездов специализированного подвижного состава, организация движения поездов по специальным ниткам графика, использование идеологии грузообразующих центров, маршрутизация и календарное планирование перевозок (ускорение доставки);

- дифференцирование перевозок по режимам доставки (обычный, ускоренный, срочный) и по периодам обращения поездов (дневные, ночные, временные, постоянного обращения) с реализацией принципа доставки «точно в срок»;

- организация перевозок «от двери до двери» с расширением доли рынка интермодальных перевозок в контейнерах и контрейлерах;

- развитие отправительской маршрутизации перевозок массовых грузов, реализация промышленно-транспортных технологических комплексов (идея производства без запасов);

- техническое и информационное обеспечение, доступ к диспетчерским центрам управления перевозочным процессом для контроля и отслеживания дислокации перевозимых грузов, прогноза прибытия, слежением за продвижением грузов с предоставлением информационных услуг клиентам, компьютерной переадресовки грузов в пути следования;

- использование резервов сокращения эксплуатационных расходов железных дорог, скидки с тарифа для привлечения клиентов на железнодорожный транспорт (минимизация транспортных издержек);

- упаковка, погрузка и выгрузка с использованием специализированных вагонов (сокращение затрат по начально-конечным операциям;

- меры по сохранности, снижающие степень риска страхования через отраслевые банковские структуры.

Таким образом, необходимо более полно использовать все имеющиеся возможности и осуществлять практические действия во всем, что касается качества перевозок, в том числе проводить перестройку методов управления и организации работы транспортных предприятий, внедрение нового управленческого мышления работников, направленное на повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев.

2 Анализ современного состояния транспортного обслуживания грузовладельцев

2.1 Анализ конкуренции на рынке грузовых перевозок

Хозяйственная деятельность Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») на рынке грузовых перевозок протекает в условиях существенного конкурентного давления со стороны других видов транспорта предоставлены на схеме 1.

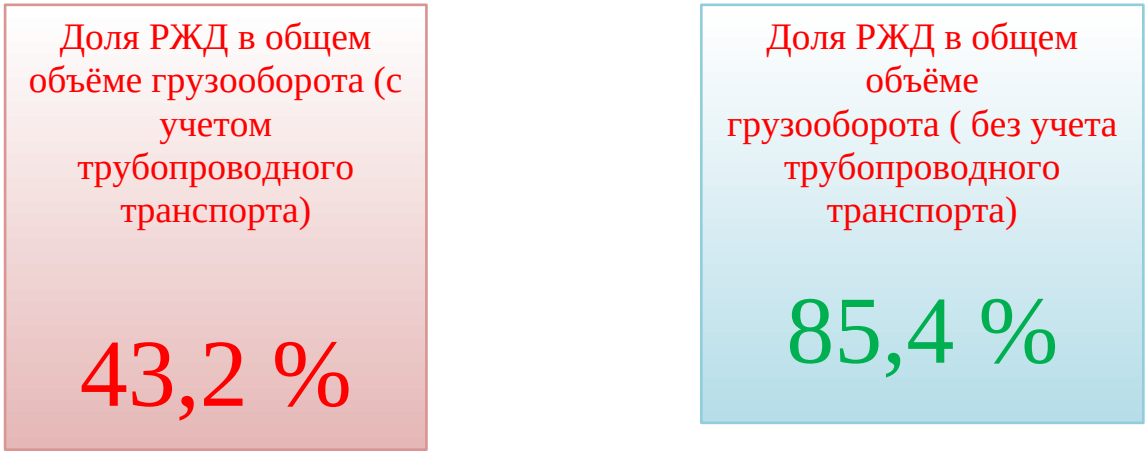


Схема 1 – Хозяйственная деятельность

В целом на российском рынке грузовых перевозок и логистических услуг, «РЖД» занимает около 43,2 процентов в общем объеме грузооборота (с учетом трубопроводного транспорта).

Развитие трубопроводного транспорта приводит к сокращению объемов перевозок сырой нефти по железной дороге.

Значительные конкурентные преимущества по сравнению с железными дорогами имеет и автомобильный транспорт, доля которого в общем грузообороте страны за последние годы возросла.

Эти преимущества связаны с:

- меньшей финансовой нагрузкой на автомобильный транспорт. ОАО «РЖД» за свой счет содержит и развивает железнодорожную инфраструктуру общего пользования, в то время как основной объем затрат по содержанию автодорог несет государство;

- отсутствием государственного регулирования тарифов автомобильного транспорта. Это позволяет автомобильному транспорту оперативно реагировать на колебания экономической конъюнктуры посредством изменения ценовой политики;

- высокой доступностью и простотой получения транспортных услуг у автоперевозчиков.

Доля автомобильного транспорта растет еще и потому, что он может обеспечить доставку грузов «от двери до двери», а этот формат наиболее удобен потребителю.

В результате реализации Программы структурной реформы на железнодорожном транспорте активно развивается конкуренция в сфере оперирования грузовым подвижным составом. Так, доля ОАО «РЖД» (без учета дочерних и зависимых обществ) в объемах перевозок на российском рынке оперирования грузовыми вагонами сократилась с 71,3 процентов в 2003 году до 10,2 процентов 2011 году. После продажи акций ОАО «ПГК» и ЗАО «Русагротранс» (в конце 2011 года) по итогам 2012 года доля ОАО «РЖД» снизилась до 5,4 процентов, а в 2013 году – до 4,6 процентов. По объемам грузооборота доля ОАО «РЖД» на рынке оперирования грузовыми вагонами за этот период снизилась более существенно – с 78,2 в 2003 году до 1,4 процентов в 2013 году.

В соответствии с Федеральным законом РФ от 17 августа 1995 года номер 147-ФЗ «О естественных монополиях» железнодорожные перевозки отнесены к сфере естественных монополий. Органами государственной власти прорабатывается вопрос демонополизации данного сегмента, но решение

о сроках, порядке и форме развития конкуренции в сфере грузовых железнодорожных перевозок еще не принято.

С целью усиления своих позиций ОАО «РЖД» осуществляет трансформацию своей деятельности от перевозочной к транспортно-логистической за счет развития комплексных услуг. Дополнительные сервисы включают в себя перевалку в порту, морской фрахт, перевозки по расписанию,

организацию перевозок по территории иностранных железнодорожных администраций, а также переход на электронный документооборот. На ряде маршрутов Компания готова предлагать клиенту единую сквозную ставку на всем пути следования груза от продавца от покупателя.

Выход ОАО «РЖД» на рынок с предложением оказания комплексных транспортных услуг позволяет повысить коммерческий результат Компании и усилить лояльность клиентов путем удовлетворения спроса на комплексное обслуживание по принципу «одного окна», когда все необходимые услуги по доставке грузов клиенту оказывает одна компания. Перевозка по принципу одного окна с участием такого большого количества участников оказания, по единому договору по новой технологии осуществлена впервые.

Каковы основные преимущества такого подхода для грузовладельцев?

Скорость, удобство, прозрачность - ключевые принципы работы по технологии одного окна. Более высокой скорости доставки удается добиться за счет того, что нормированы основные составляющие процесса перевозки. Расчет сложной схемы транспортировки груза с использованием нескольких видов транспорта происходит в течение суток, заключение договора транспортно-логистического обслуживания также занимает одни сутки, сроки подачи железнодорожного подвижного состава под перевозку - до пяти суток. В итоге экономия времени может составить от двух недель до одного месяца.

Следующий критерий - удобство. В рамках системы одного окна на все виды услуг заключается один договор, в который включены условия бизнес-единиц холдинга "РЖД", участвующих в перевозке: территориальный центр фирменного

транспортного обслуживания (ТЦФТО), дирекция управлением движением, "Трансконтейнер", дирекция терминально-складского комплекса, Федеральная грузовая компания, "РЖД Логистика".

И, наконец, прозрачность. Большинство предлагаемых услуг по грузоперевозке имеет фиксированный прейскурант. Клиент вправе воспользоваться лишь той из них, которая ему интересна и выгодна.

Экономия времени, безусловно, важное преимущество, но как внедрение данной услуги отразится на стоимости перевозки? При заказе сервиса одного окна клиент может выбирать тарифный план, наиболее ему выгодный, и в зависимости от выбора получить скидку от пяти до десяти процентов.

Сокращение времени перевозки достигается благодаря построению оптимальной логистической схемы доставки продукции. Она учитывает весь комплекс работ, включая вывоз груза со склада грузовладельца, погрузочно-разгрузочные работы, а также использование автотранспортных услуг, оплату перевозочных платежей по территории других государств, предоставление вагонов по заданным параметрам, оформление документации и оказание сопутствующих услуг. В данном случае клиенту не придется тратить время на нахождение сторонних логистических компаний, заниматься вопросами перегрузки и складирования груза, а также заключением договоров с собственниками подвижного состава.

2.2 Методика комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев

Рассмотрим методику определения показателей качества. Уровень качества транспортного обслуживания определяется следующими показателями при текущем анализе качества:

- уровень соблюдения скорости или нормативных сроков доставки грузов (КСД);

- уровень сохранности перевозимых грузов (КСГ);

- полнота удовлетворения спроса на транспортные услуги (КУС);

- уровень гарантированной регулярности и ритмичности доставки грузов «точно в срок» (КГР);

- уровень комплексности обслуживания грузовладельцев (ККО);

При перспективном качестве транспортного обслуживания, или при анализе влияния нового железнодорожного строительства на уровень качества к расчету принимаются также следующие показатели:

- уровень транспортной обеспеченности территории (КТО);

- уровень транспортной доступности или обеспеченности для грузовладельцев (КТД)

- уровень безопасности перевозок (КБП);

- уровень экологичности транспортных процессов (КЭК);

Уровень соблюдения скорости или нормативных сроков доставки грузов (КСД) рассчитывается по формуле

$$K_{СД} = (\sum РО - \sum РНАР)/\sum РО \text{ или } КСД = tНСД/tФСД ,$$

где $\sum P_О$ - общий объем перевозок грузов;

$\sum P_{НАР}$ - объем перевозок грузов, доставленных с превышением (нарушением) нормативных сроков доставки грузов;

$t_{ФСД}$,$t_{НСД}$ - соответственно средние фактический и нормативный сроки доставки грузов (при $t_{ФСД} > t_{НСД}$).

Нормативные сроки доставки устанавливаются исходя из технических условий работы подвижного состава, схем транспортировки, дальности перевозки и технологических норм выполнения грузовых и иных операций, связанных с доставкой конкретного груза.

Для различных грузов устанавливаются различные нормативы сроков доставки. Для срочных и скоропортящихся грузов эти нормы обычно более короткие, чем для грузов равномерной доставки (угля, руды, металлов и др.). За соблюдение сроков доставки материальную ответственность несет перевозчик в

виде штрафа в определенном проценте от стоимости груза за каждые сутки просрочки.

Уровень сохранности перевозимых грузов (КСГ):

$$K_{СГ}=[\sum P_{О} - \sum P_{ПОТ}(1-j_{Н})]/\sum P_{О},$$

где $\sum P_{ПОТ}$ - объем потерь перевозимой продукции, т;

$j_{Н}$ - средний норматив естественной убыли продукции т.

Для различных грузов норма естественной убыли (усушка, утруска и т.п.) различна. Для кирпича она составляет 1,3 процента, а фактические потери достигают в среднем 7 процентов, по цементу соответственно 1,2 и 4 процента, по углю 1,5 и железной руде 0,9 и 3 процента.

Полнота удовлетворения спроса на транспортные услуги (КУС):

$$K_{УС} = 1 - \sum P_{НЕВ}/\sum P_{ФО},$$

где $P_{НЕВ}$ - объем не вывезенных из заявленных к перевозке грузов за соответствующий период, определяемый как разница между потенциальным спросом (РСП) на перевозки и фактическим объемом перевозок (РФО), т.е.

$$\sum P_{НЕВ} = \sum P_{СП} - \sum P_{ФО}$$

Уровень регулярности или ритмичности доставки грузов «точно в срок» (КГР):

$$K_{ГР}=nt_{Н} / nt_{О},$$

где $nt_{Н}$ - количество поставок продукции, доставленных с соблюдением согласованного нормативного интервала за определенный период времени t, сутки;

$nt_{О}$ - общее число поставок продукции за период t.

В общем виде этот показатель можно рассчитать по уровню неравномерности перевозок за определенный период времени, например за год (tп, равный 12 месяцам):

$$K'ГР = 1 - \sum Pt_{iMAX} / \sum Ptn_{СРЕД},$$

где $\sum Pt^{i}_{MAX}$ – максимальный месячный объем перевозок в течение анализируемого периода (12 месяцев), т;

$\sum Ptn_{СРЕД}$ – среднемесячный объем перевозок за тот же срок, полученный делением годового объема перевозок на 12 месяцев.

Учитывая, что неравномерность перевозок в значительной мере зависит от сезонности производства и потребления некоторой продукции (например, сахарной свеклы, овощей) для расчетов следует принимать более короткие периоды (сезоны) перевозок.

При анализе качества перевозок сезонных грузов анализируемый период, представляемый обычно как 12 месяцев, сокращается до числа месяцев, в течение которых осуществляются массовые перевозки данного груза.

Такая корректировка исключит влияние объективных факторов на неравномерность перевозок и сделает ее зависящей лишь от качества работы железных дорог по обслуживанию клиентов.

Уровень комплексности обслуживания грузовладельцев (ККОМ):

$$K_{КОМ} = \sum P_К \cdot kKo / \sum P_О,$$

где $\sum P_К$ - объем комплексных (смешанных) перевозок грузов по схеме “от двери до двери” с участием железных дорог, включая комбинированные и интермодальные перевозки, использование транспортных коридоров и т.п., т;

kKo - поправочный коэффициент, учитывающий уровень комплексности, информированности и культуры обслуживания клиентов на логистических линиях, определяемый экспертно или по результатам маркетинговых обследований. При анализе качества по конкретным корреспонденциям kKo определяется в зависимости от схемы транспортировки.

Перевозки, выполненные лишь от станции до станции, не будут считаться комплексными. Таким образом, величина РК включает в себя лишь объем перевозок, выполненный полностью или частично по схеме «от двери до двери» - т.е. с поправочным коэффициентом 0,5 или один; при значении коэффициента ноль, перевозка не включается в число комплексных.

Коэффициент комплексности определяется экспертно на основе маркетинговых обследований. Ориентировочно для средних условий он может быть принят на уровне 0,8.

Уровень безопасности перевозок (КБП):

$$К_{БП}=Б_{Н}/Б_{Ф},$$

где БН - норматив безопасности перевозок, должен быть, как правило, близок к 0,95-1 (для железных дорог 1, морского транспорта 0,98, автотранспорта 0,95);

$Б_{Ф}$ - фактический удельный уровень безопасности перевозок, определяемый относительной величиной аварий и крушений поездов и других транспортных средств или стоимости их последствий на 1 млн. ткм.

Уровень экологичности транспортных процессов (КЭК):

$$К_{ЭК} = У_{Н} / У_{Ф}, \text{ при } У_{Н} < У_{Ф},$$

где УН – базовая нормативная величина предельно допустимой концентрации (ПДК) вредных веществ в окружающей среде от перевозок грузов, определяемая соответствующими технологическими инструкциями и положениями;

УФ – фактическая величина ущерба окружающей среды от перевозок грузов, включая распыление и потери грузов, шум, загрязнение воздуха локомотивами и так далее.

В соответствии с системным подходом, общий уровень качества транспортного обслуживания грузовладельцев можно определить как сумму всех указанных выше показателей качества с учетом их взаимного влияния и значимости для потребителей.

Общий комплексный показатель качества транспортного обслуживания грузовладельцев при перспективном анализе можно определить по формуле

$$КОБ = \sum К_{iai} \quad \text{или}$$

$$КОБ = аСДКСД + аСГКСГ + аУСКУС + аГРКГР + аКОККО + аТОКТО + аТДКТД + аБПКБП + аЭККЭК ,$$

где аСД...аЭК - коэффициенты, учитывающие удельный вес показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев в общем уровне качества, принимаемом за один (или 100 процентов).

Комплексный показатель качества транспортного обслуживания находится в пределах от нуля до одного или в процентах от нуля до 100. Нулевой уровень будет при отсутствии перевозки. При комплексном стратегическом маркетинговом исследовании в этот показатель включают все измерители, в том числе уровень транспортной обеспеченности и доступности.

Рассмотрим применение методики на конкретном примере. Требуется определить процент изменения уровня качества при проведении мероприятий по совершенствованию станционной работы:

- нормативный срок доставки – шесть суток;
- фактический срок доставки – семь суток
- объем перевозок – 28,4 млн. тонн
- объем потерь при перевозке – 0,52 млн. тонн
- норма естественной убыли - 1,5%
- объем не вывезенных грузов – 2,8 млн. тонн
- число поставок «точно в срок» – 42
- общее число поставок -100
- объем перевозок «от двери до двери» - 28,4 млн. тонн
- поправочный коэффициент - один
- фактическая транспортная обеспеченность – 5,1 км/1000 км^2
- нормативная транспортная обеспеченность -18,1 км/1000 км
- фактическая транспортная доступность - шесть суток
- нормативная транспортная доступность - четверо суток
- число аварий и крушений – два
- коэффициент тяжести - 0,5

После проведения соответствующих мероприятий изменились следующие показатели:

- фактический срок доставки – шесть суток

- число поставок «точно в срок» – 70.

Определим исходный уровень качества транспортного обслуживания:

$$К_{сд} = 6 / 7 = 0,86$$

$$К_{сг} = [28,4 – 0,52 (1 – 0,015)] / 28,4 = 0,99$$

$$К_{ус} = (28,4– 2,8) / 28,4 = 0,9$$

$$К_{гр} = 42 / 100 = 0,42$$

$$К_{ко} = 28,4 \cdot 1 / 28,4 = 1$$

$$К_{тд} = 4 / 6 = 0,67$$

$$К_{бп} = (1 – 0,05 / 0,5) = 0,9$$

$$К_{то} = 5,1 / 18,1 = 0,28$$

$$К_{к}=0,86 \cdot 0,14 + 0,99 \cdot 0,12 + 0,9 \cdot 0,16 + 0,42 \cdot 0,2 + 1 \cdot 0,08 + 0,67 \cdot 0,13 +0,9 \cdot 0,1 + 0,28 \cdot 0,07 = 0,74$$

Определим полученный вновь уровень качества:

$$Ксд = 6 / 6 = 1$$

$$Ксг = [28,4 – 0,52 (1 – 0,015)] / 28,4 = 0,99$$

$$Кус = (28,4 – 2,8) / 28,4 = 0,9$$

$$Кгр = 70 / 100 = 0,7$$

$$Кко=28,4 \cdot 1 / 28,4 = 1$$

$$Ктд = 4 / 6 = 0,67$$

$$Кбп = (1 – 0,05 / 0,5) = 0,9$$

$$Кто = 5,1 / 18,1 = 0,28$$

$$Кк = 1 \cdot 0,14 + 0,99 \cdot 0,12 + 0,9 \cdot 0,16 + 0,7 \cdot 0,2 + 1 \cdot 0,08 + 0,67 \cdot 0,13 + 0,9 \cdot 0,1 + 0,28 \cdot 0,07 = 0,81$$

Рассчитаем показатель динамики:

$$Кд = (0,81 \ / \ 0,74 – 1) \cdot 100 = 9,45\%$$

то есть, рост уровня качества составил 9,45 процента.

Аналогично можно рассчитать динамику показателей качества:

- уровень выполнения сроков доставки:

$$Кд = (0,14 / 0,12 – 1) \cdot 100 = 16,67\% ,$$

то есть уровень выполнения сроков доставки увеличился на 16,67%;

- уровень ритмичности

$$Кд = (0,7 / 0,6 – 1) \cdot 100 = 16, 67\%.$$

Остальные показатели не изменились. Следовательно, основными факторами, способствующими росту качества, было улучшение уровня соблюдения сроков доставки и ритмичности перевозок.

Комплексный показатель качества может быть рассчитан как по отдельным видам перевозок и видам транспорта, родам грузов и регионам страны, так и в целом по транспортному комплексу. Как показали исследования в настоящее время на железнодорожном транспорте России этот показатель, составляет примерно 82 процента.

2.3 Анализ требований грузовладельцев к качеству транспортного обслуживания

22 сентября 2016 года в городе Улан-Удэ состоялось открытие Единого клиентского центра ОАО «РЖД». Центр является многофункциональным офисом и предоставляет клиентам все транспортно-логистические услуги, связанные с отправкой, перевозкой и получением грузов. Кроме того, в центре аккумулированы и сопутствующие услуги по страхованию, погрузке/выгрузке, перевозке в контейнерах, таможенно-брокерским и складским операциям. Оказание клиентам услуг организовано в "одно окно".

Задача клиентского центра – максимально упростить взаимодействие грузоотправителей с РЖД в нем сосредоточены все услуги компании для грузоперевозчиков.

Мной был проведен мониторинг для грузовладельцев, с целью выяснения качества работы клиентского центра и транспортного обслуживания грузовладельцев.

Необходимо отметить, что большинство грузовладельцев активно принимало участие в анкетировании, что свидетельствует об их заинтересованности и убежденности в немедленном реагировании ОАО «РЖД» на поступающие предложения и жалобы.

Результаты проведенного анкетирования приведены в таблице 1.

Вопрос анкеты	Ответы грузовладельцев
Всего опрошено грузовладельцев	20
1. Устраивает ли вас оперативность, заключения договоров? - да - нет	20 0
2. Устраивает ли вас ассортимент, предлагаемых услуг? - да - нет	20 0
3. Удобно ли вам работать в АС ЭТРАН? - да - нет	19 1
4. Пользовались ли вы услугой от «двери до двери»? - да -нет - рассматриваю такую услугу	10 3 7
5. Хороший ли конкурент, по вашему мнению железнодорожный транспорт по сравнению с другими видами транспорта? - да - нет - затрудняюсь ответить	18 0 2

Таблица 1 – Результаты анкетирования

Результаты проведенного анкетирования выявили, что все опрошенные грузовладельцы были довольны работой клиентского центра и железной дорогой,

в общем. На вопрос: «Что вас больше всего устраивает в железнодорожном транспорте, по сравнению с другими видами транспорта»? Грузовладельцы оцени и дали свою оценку в этом вопросе - железнодорожные перевозки осуществляются при помощи специальных грузовых вагонов, которые предназначаются для определенных грузов. Так, например, крытые вагоны применяются для перевозок бытовых и хозяйственных товаров, а также насыпных грузов - зерна, щебня, химических веществ. Крытые вагоны предназначены для защиты груза от воздействия атмосферных осадков. Помимо этого, такой тип вагонов может быть также оборудован и холодильной установкой, которая требуется для транспортировки тех грузов, которые могут испортиться в дороге. Специализированные платформы дают возможность производить доставку грузов крупных габаритов и нестандартных размеров, например, длинномерных или тяжеловесных. Те грузы, которые не нужно защищать от воздействия влаги и пыли, перевозят в полувагонах.

Железнодорожные перевозки обладают также несомненным достоинством перед авиаперевозками - последние слишком сильно зависят от внешних факторов, и в случае неподходящих погодных условий доставка может многократно откладываться, что не всегда допустимо. Грузовладельцы ни разу не жаловались, за доставленный груз не в сохранности. Такой вид доставки практически исключает вероятность порчи или кражи, чего не скажешь про автоперевозки. В целях безопасности каждый вагон проверяется и пломбируется перед отправлением. Все опрошенные, были согласны с высокой безопасность на железнодорожном транспорте. Транспортировка по железной дороге является практически независимым процессом - железнодорожные катастрофы редки, в отличии от автомобильных аварий, здесь нет воздействия временного фактора (в случае с автоперевозками возможны пробки, заторы, некачественное дорожное покрытие, которое замедляет транспортировку).

Недостатки также выявили грузовладельцы – это перевозки по железной дороге производятся значительно медленнее, чем авиа доставка или

автоперевозка. Также к недостаткам можно отнести множество перегрузов, подготовку множества сопроводительных документов и строгое следование утвержденному маршруту.

3 Разработка мероприятий по совершенствованию грузоперевозок железнодорожным транспортом

3.1 Исследование рынка транспортной-экспедиций обслуживания грузовладельцев

В последнее время наблюдается рост числа участников транспортного рынка. Во многих высокодоходных рыночных сегментах ОАО «Российские железные дороги», Восточно - сибирская железная дорога в частности, работает в условиях возрастающей конкуренции. Постоянные изменения рыночной конъюнктуры требуют разработки и реализации активного плана в области маркетинга и качества оказываемых услуг для формирования неценовых конкурентных преимуществ компании. Восточно - сибирская железная дорога обеспечивает потребности в перевозках грузов на территории Иркутской и Читинской областей и республик Бурятия и Саха-Якутия. Совокупный объем перевозок грузов всеми видами транспорта за 2016 год по данным областных комитетов статистики составил 1110,31 млн. тонн. Доля перевозок грузов различными видами транспорта в регионах обслуживания Восточно - сибирской железной дороги распределилась следующим образом: железнодорожным – 28,09 процента. автомобильным – 70,54 процента, водным – 1,36 процента, воздушным – 0,01 процента (рисунок 2).

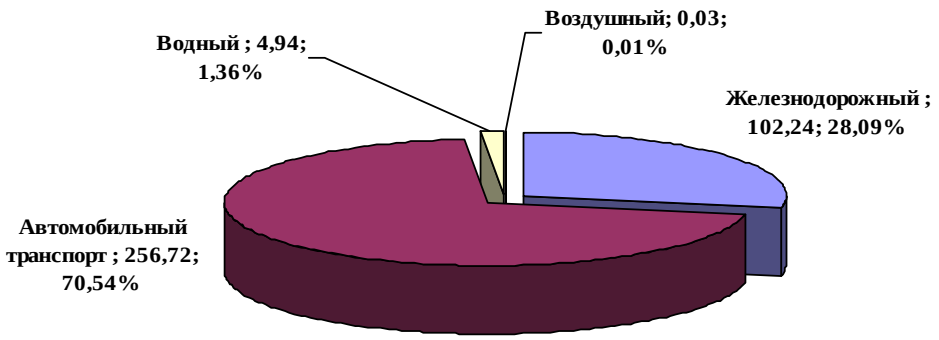


Рисунок 2 Структура рынка грузовых перевозок

Транспортный рынок в регионе, обслуживания дороги:

- Водный транспорт - сезонен, не развит по географическим признакам;

- Воздушный транспорт - не развит в отношении грузоперевозок;

- Автомобильный транспорт - развит в условиях малого и среднего бизнеса;

- Железнодорожный транспорт - широко используется крупными предприятиями региона.

У всех потребителей из-за специфики требования бизнеса разные, рынок сегментируется по следующим принципам (рисунок 3):

- корпоративный клиент;
- предприятия среднего бизнеса;
- предприятия малого бизнеса.

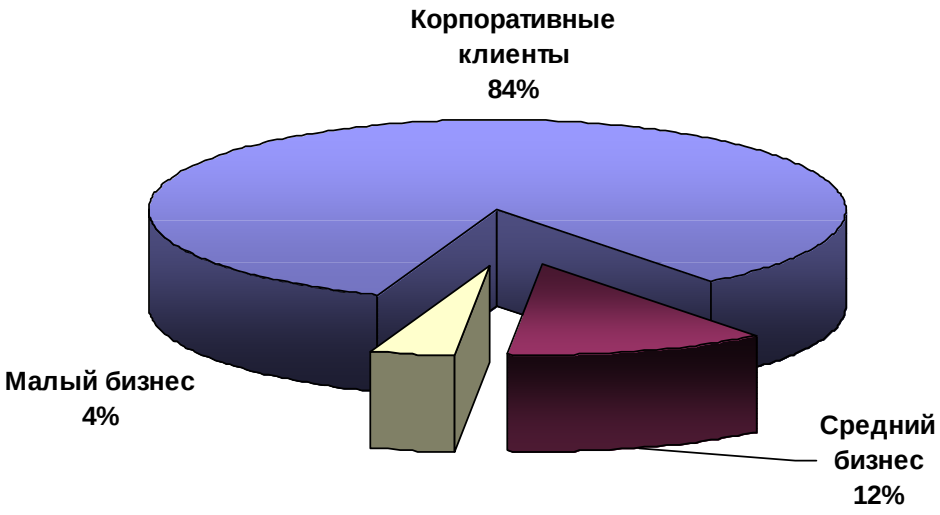


Рисунок 3 - Сегментация потребителей транспортных услуг по объемам погрузки.

В регионах, обслуживаемых дорогой, в сфере грузовых перевозок более 12 тысяч потребителей транспортных услуг. Причем 100 из них – это корпоративные клиенты, и их доля в объеме погрузки дороги достигает 85 процентов, а тарифные

платежи составляют до 77 процентов. Остальные объемы приходятся на предприятия малого и среднего бизнеса.

Для ключевых клиентов мониторинг текущего состояния, маркетинг и планирование сгруппированы по отраслевому принципу, то есть по технологически взаимоувязанным производствам в черной и цветной металлургии, строительном комплексе, в производстве минеральных удобрений, нефтехимической и лесной индустрии. Это позволяет оперативно координировать действия дороги по максимальному удовлетворению спроса на перевозки со стороны корпоративных клиентов, достичь оптимальности во взаимодействии потребителя услуг и структур дороги, устранить технологические неувязки на стыке «производство-транспортировка».

В сегменте малого и среднего бизнеса действующая технология перевозок грузов малоэффективна. Вместе с этим клиентов малого и среднего бизнеса по дороге около 12 тысяч, но их доля тарифных платежей достаточно высока – до 25 процентов. Эти потребители требуют комплексности от транспортного обслуживания, а при формировании заказа и платежей – обслуживания по принципу «одного окна».

Тот факт, что сегодня на транспортном рынке в регионе дороги работает около 500 экспедиторских, операторских и транспортно-логистических компаний по обслуживанию клиентов в данном сегменте. А в городе Улан-Удэ насчитывается 105 организаций, что подтверждает низкую конкурентоспособность ОАО «РЖД»

В исследования по качеству организаций обслуживания клиентов на предприятиях грузоперевозок были взяты следующие компании:

«РАТЭК», «ПЭК», «ЖелдорАльянс», и «Единый клиентский центр ОАО «РЖД»

Транспортная компания «РАТЭК» основана в 1998 году, представляет следующие услуги как:

- межфилиальная доставка - оказывает комплексные услуги по перевозке груза, как между филиалами, так и «от двери до двери»;

- предоставление автотранспорта - компания осуществляет доставку грузов автомобильным транспортом не только в междугороднем сообщении, но и по городу. Предоставление автомобильного транспорта заявленной грузоподъёмности и объема для городских перевозок осуществляется по часам, с услугой экспедирования или без нее. Транспортное средство грузоподъёмностью до 500 килограмм, транспортное средство грузоподъёмностью до 1500 килограмм, транспортное средство грузоподъёмностью до 4 тонн;

- железнодорожные перевозки - Транспортная компания "РАТЭК" осуществляет отправку и прием контейнеров различного тоннажа, железнодорожным транспортом. Типы используемых контейнеров это крупнотоннажные (24тн, 40ка футовые.)

Наличие собственных площадок для отправки и приема вагонов, наличие собственных складов, возможность накопления и хранения грузов, делает грузоперевозки удобней и надежней с нашей компанией. Типы используемых вагонов: крытые вагоны; полувагоны; железнодорожные платформы; ИВ-термоса.

Работа с каждым клиентом, индивидуальный подход, различные методы оплаты и система скидок, значительно упрощает отправку грузов для наших клиентов. Транспортная компания "РАТЭК" осуществляет грузоперевозки железнодорожным транспортом по России, Азии, Европе, странам Балтии и по странам СНГ;

- авиаперевозки - Грузовые авиаперевозки становится все более важной составляющей в транспортной логистике многих компаний. Это объясняется во все большей потребности клиента в быстрой и безопасной доставки груза. Специалисты подберут оптимальную схему доставки груза с учетом Ваших индивидуальных требований;

- контейнерные перевозки- контейнер - один из наиболее удобных вариантов перевозки грузов.

Компания "РАТЭК" успешно работает на рынке железнодорожных контейнерных перевозок, оперативно осуществляя перевозку груза;

- дополнительные услуги - компания "РАТЭК" предлагает своим клиентам дополнительные платные услуги;

- упаковка грузов - компания "РАТЭК" предлагает своим клиентам упаковку грузов:

Качественно упакованный груз и правильно подобранный упаковочный материал, обеспечат необходимую защиту груза на пути следования до пункта назначения. Компания «РАТЭК» предлагает своим клиентам различные варианты упаковки груза. В зависимости от терминала, используемые виды упаковки могут отличаться. Обращаем внимание, некоторые типы грузов принимаются к отправке только в упаковке. Подробную информацию можно получить у сотрудников терминала.

Услуга упаковки груза оказывается на терминалах компании «РАТЭК»;

- доставка грузов из/в Казахстан - транспортная компания РАТЭК осуществляет отправки в Казахстан и в обратном направлении;

- доставка грузов из/в Киргизию- транспортная компания РАТЭК осуществляет отправки в Киргизию и в обратном направлении.

У транспортной компаний «РАТЭК» множество предоставляемых услуг, удобный сайт компаний который помогает клиентам вычислить срок доставки груза, оформить грамотно документы на перевозку, связаться с консультантом компаний и получить онлайн консультацию и оставить заявку на предварительное оформление накладной.

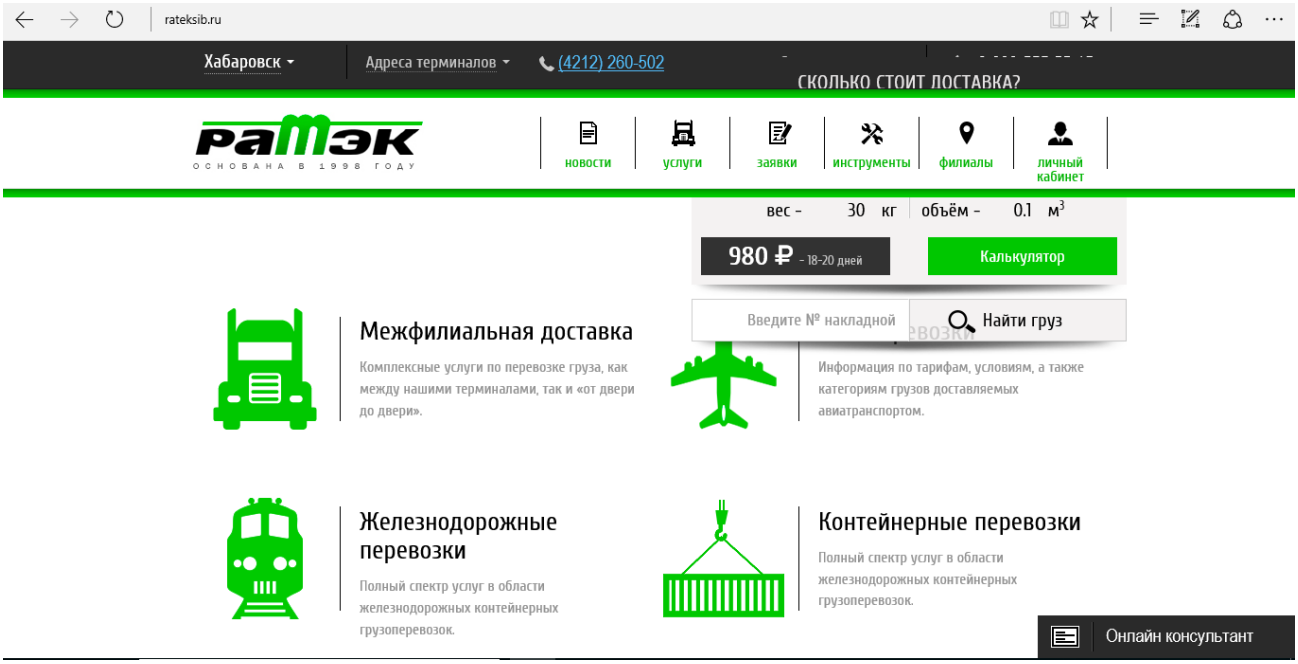


Рисунок 4 – Сайт компании «РАТЭК»

Транспортная компания «ПЭК» - созданная в 2001 году, на сегодняшний день транспортная компания приобрела большую известность на рынке транспортно-экспедиционных услуг за счет проработанных логистических схем и высокой квалификации персонала. Ежегодно «ПЭК» предоставляет комплексные услуги по доставке грузов более 1,5 милионам клиентов:

- виды перевозок:

- автомобильные перевозки - компания «ПЭК» осуществляет автоперевозки различных грузов массой до 20 тонн. Автоперевозки осуществляются по Москве, всей территории Российской Федерации и Республики Казахстан. Филиальная сеть Компании охватывает более 120 городов;

- авиаперевозка - Нет скрытых платежей. Установлены оптимальные цены на услуги, также действуют специальные тарифы на перевозку грузов весом до 32 килограмм. Ориентировочные сроки авиаперевозок по принципу «склад-склад» — от одного до трех рабочих дней без учета дня оформления;

- перевозка сборного груза;

- дополнительные услуги- забор груза, доставка груза, льготная доставка груза, погрузо- разгрузочные работы, перевозка сопроводительных документов, упаковка, страхование, возврат документов, доставка в гипермаркеты.

Транспортная компания «ПЭК» предоставляет услуги, по автоперевозкам и авиаперевозкам. Так же на сайте компаний удобный интерфейс, калькулятор для расчета стоимости перевозки, груза и горячая линяя по которой, можно связаться с менеджером компаний и задать любой волнующий вопрос по перевозке.

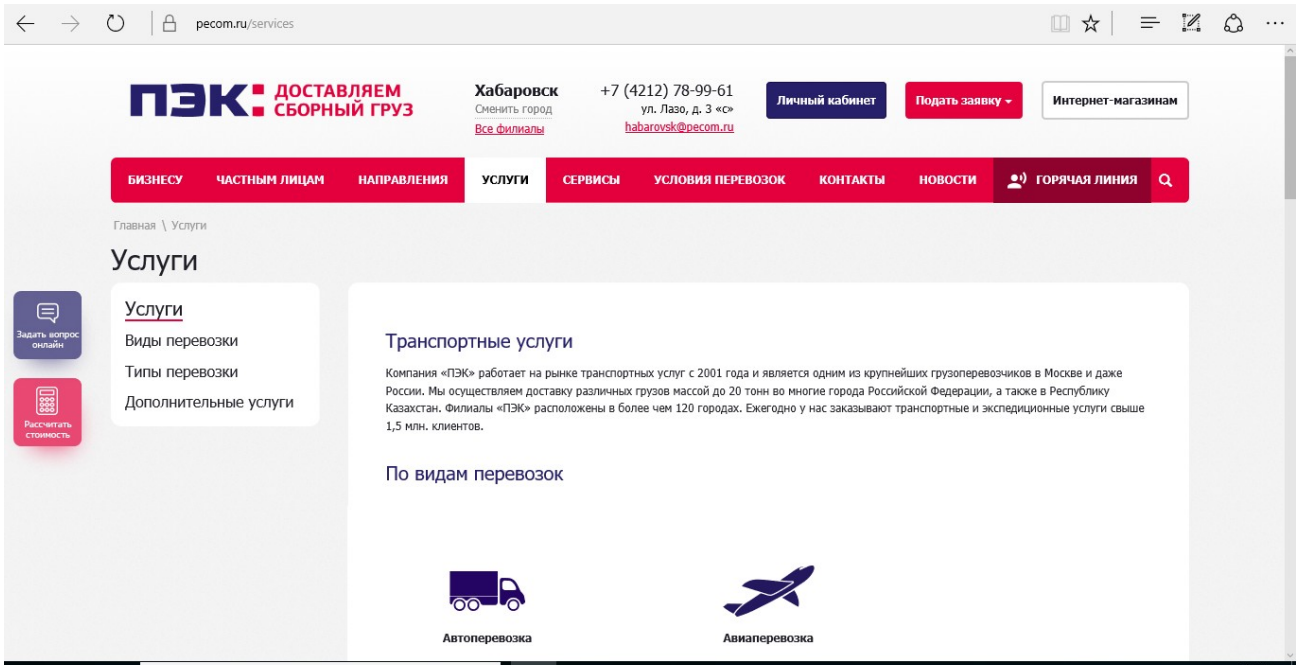


Рисунок 5 – Сайт транспортной компании «ПЭК»

Транспортная компания « ЖелдорАльянс» - 17 лет на рынке железнодорожных грузовых перевозок. Предоставляет следующие услуги:

- доставка сборных грузов от одного килограмма по всей России - Доставка сборных грузов в наше время является востребованной услугой, которой часто пользуются и физические лица, и предприятия. Сборный груз формируется из нескольких относительно небольших партий товара от разных заказчиков, которые должны отправиться по одному маршруту;

- получение и отправка груза без участия клиента - Для того, чтобы воспользоваться этой услугой, Вам требуется заключить договор, оформить

соответствующую заявку в любом из филиалов нашей компании, а также предоставить нам доверенность на право получения груза. По указанному Вами адресу наш водитель-экспедитор получит груз и доставит его до склада. Затем груз подготовят к транспортировке и отправят в пункт доставки. При поступлении груза в город назначения получатель будет уведомлен о его прибытии;

- доставка грузов для магазинов - компания «ЖелдорАльянс» предоставляет полный комплекс услуг по перевозке грузов для магазинов, торговых точек и сетей, в том числе осуществляет доставку товаров;

- экспедирование - разработка оптимального с точки зрения логистики маршрут с учетом ваших пожеланий, доставим ваши грузы из Москвы в любую точку России в целости и сохранности, точно в указанные в договоре сроки и по выгодной цене. Для перевозки используются современные автомобили, находящиеся в хорошем техническом состоянии;

- подготовка груза к транспортировке - Груз желательно предоставлять для отправки в надлежащей упаковке, обеспечивающей полную сохранность груза при транспортировке;

- сотрудничество с интернет - магазинами - компания «ЖелдорАльянс» предлагает Вам воспользоваться услугами по перевозке грузов, которые оказывает наша компания. Постоянные клиенты уже по достоинству оценили преимущества работы с нами;

- страхование груза - страхование грузов при перевозке – один из видов добровольного страхования имущества, основной задачей которого является защита груза от всех видов риска, которые могут возникнуть в процессе транспортировки;

- перевозка негабаритных грузов - перевозка негабаритного груза регулируется рядом правил и стандартов, изложенных в соответствующих документах, и осуществляется с использованием специализированных транспортных средств. К перевозу негабарита по Москве и РФ относятся объекты

нестандартных линейных размеров и тяжеловесный груз, часто обладающий большими габаритами и смещенным центром тяжести;

- Full Truck Load – FTL («Полная загрузка»);

- ответственное хранение на складах;

- автоперевозки по России - «ЖелдорАльянс» выполняет автоперевозки по России. Располагает собственным парком автомобилей (Газели, Камазы, и другие грузовые автомобили), позволяющим доставить грузы из Москвы в другие города нашей страны, а также выполнить автомобильные перевозки грузов между различными населенными пунктами России. Широкая филиальная сеть упрощает транспортировку, дает возможность принимать заказы на временное хранение;

- доставка грузов из Китая;

-железнодорожные перевозки.

Сайт транспортной компаний «ЖелдорАльянс» очень многофункциональный, включает в себя множество услуг, калькулятор для расчета, личный кабинет для каждого клиента, на сайте можно сделать быстрый заказ, узнать всю информацию о компаний.

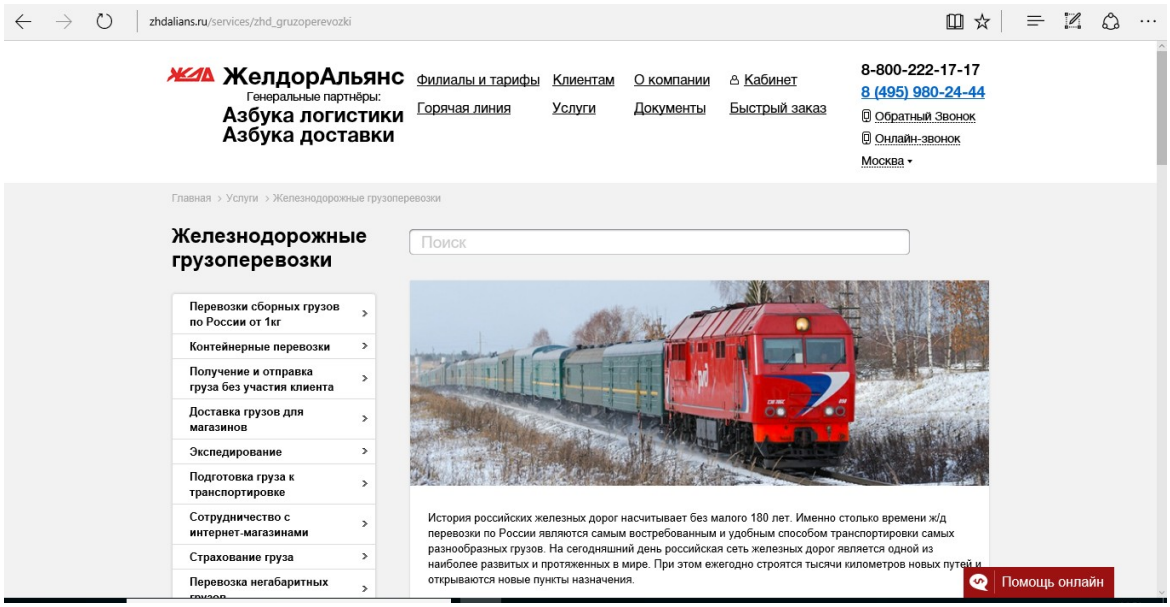


Рисунок 6 Сайт компаний «ЖелдорАльянс»

Единый клиентский центр ОАО Российские железные дороги - 22 сентября 2016 года в городе Улан-Удэ состоялось открытие Единого клиентского центра

ОАО «РЖД». Центр является многофункциональным офисом и предоставляет клиентам все транспортно-логистические услуги, связанные с отправкой, перевозкой и получением грузов.

Единый Клиентский Центр предлагает полный спектр транспортных услуг при перевозке грузов железнодорожным транспортом:

- организация перевозки грузов любой сложности;

- договорных отношений, связанных с перевозкой грузов железнодорожным транспортом;

- подбор и предоставление подвижного состава;

- организация погрузки (выгрузки) грузов;

- организация хранения грузов;

- комплексное транспортно-экспедиционное обслуживание.

У Единого клиентского центра города Улан-Удэ отсутствует сайт, где можно клиентам узнать полную информацию по услугам которые предоставляет клиентский центр онлайн. На общем сайте, можно только узнать телефон и адрес организаций, структуру и деятельность. Я считаю это огромным минусом в работе компаний.

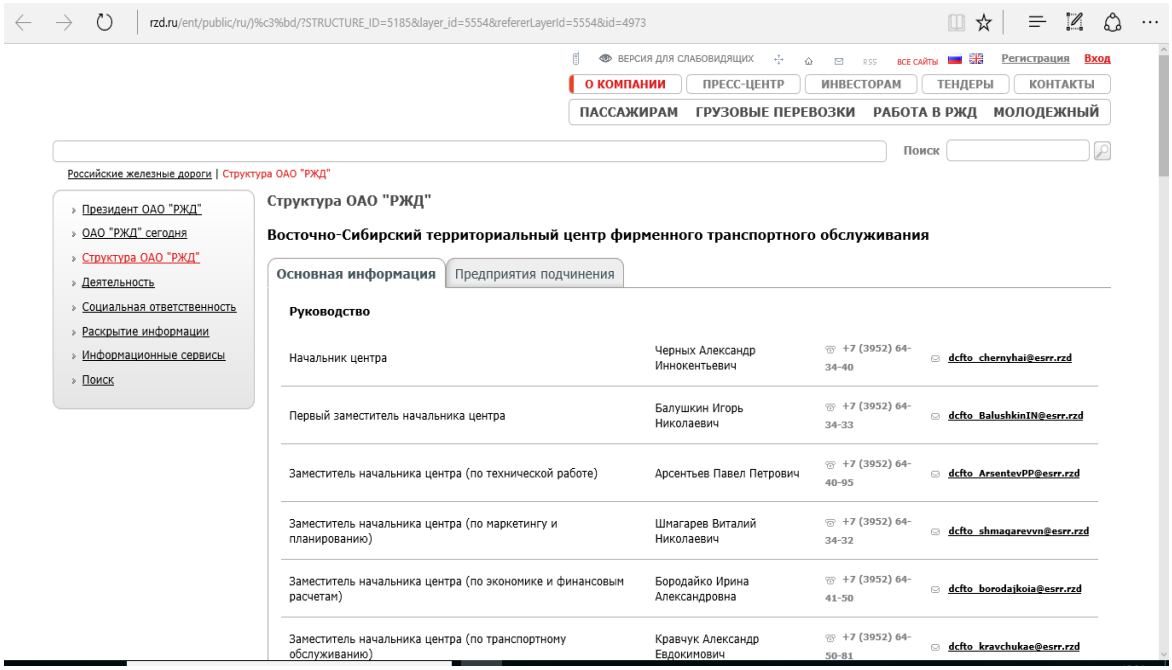


Рисунок 6 – Сайт Единого клиентского центра ОАО РЖД

В ходе исследования транспортных компаний, можно привести сравнения приведенные в соответствии с таблицей 2.

Организации	РАТЭК	ПЭК	ЖелдорАльянс	Единый клиентский центр
Железнодорожный	Да	Нет	Да	Да
Автомобильный	Да	ДА	Да	Нет
Авиа транспорт	Да	ДА	Да	Нет
Количество предоставляемых услуг	9	13	14	13
Наличие сайта	Да	Да	Да	Нет
Страхование груза	Нет	Да	Да	Нет
Стоимость перевозки мотоцикла от Улан-Удэ до Москвы, 120 кг, обьем 200 $м^3$	4549,50	689,50	391,00	693,00
Расчет доставки на сайте	Да	Да	Да	Нет
Срок доставки(сутки)	12 суток	13 суток	7-8 суток	14 суток
Заявка на сайте предварительного оформления накладной	Да	Нет	Да	Нет

Таблица 2 – Сравнительная характеристика транспортных компаний

Используя данные исследования можно сделать вывод: Единый клиентский центр уступает транспортным компаниям по множеству критерий, по

многочисленным услугам, отсутствием сайта на которым можно узнать перечень услуг, рассчитать стоимость доставки. На сайте транспортной компаний ЖелдорАльянс присутствуют все критерий по качеству обслуживания клиентов, которые так же могут рассчитать интересующий их товар по ширине, килограммам, оформить страхование груза онлайн и добавить дополнительные услуги по перевозке. Во многих транспортных компаний приемлемые цены перевозки грузов.

3.2 Совершенствование качества транспортного обслуживания как повышение конкурентоспособности организаций по грузовым перевозкам.

Для повышения конкурентоспособности компании и увеличения ее доли на рынке следует ориентировать политику в области качества на потребителей малого и среднего бизнеса. Не стоит забывать также, что для удержания объемов и бюджета продаж в сегменте крупного бизнеса необходимо поддерживать оптимальный уровень обслуживания в данном сегменте.

Внедрение инструментов качества в процесс проектирования сбыта грузовых перевозок осуществляется посредством выработки единой стратегии для всех служб и подразделений железной дороги.

На первом этапе, а затем систематически, проводится определение уровня удовлетворенности потребителей качеством транспортных посредством анкетирования клиентов железной дороги.

Для удовлетворения потребностей малого и среднего бизнеса необходима реализация комплексного транспортного обслуживания с привлечением прочих участников рынка. Подобный опыт на дороге уже есть. Вследствие чего, будет реализована технология привлечения клиентов малого и среднего бизнеса, главными принципами которой являются обслуживание в «одно окно» и организация перевозок грузов «от двери до двери».

По каждому из направлений бизнеса (сегментов) должен быть сформирован портфель услуг. При анализе спроса на перевозки, осуществляемые перевозчиками, следует исходить из того, что потребитель сам определяет соответствие предлагаемой ему транспортной продукции своей конкретной потребности.

На основе требований потребителей, выявленных в ходе маркетинговых исследований, устанавливают перечень показателей качества грузовой перевозки, наиболее значимых для клиентов того или иного рыночного сегмента.

Оценка качества производится на основе статистических методов обработки собранных данных, а также метода экспертных оценок, где в качестве экспертов выступают сами потребители в соответствии с таблицей 3.

Грузоотправитель	Произведение количества случаев несоответствий на значимость несоответствий, в баллах													Средняя оценка услуг
	Своевременность перевозки			Сохранность грузов										
	Поставка вагона под погрузку	Отправка груза	Прибытие груза	Перевозка грузов без потерь	Перевозка грузов без повреждений	Перевозка грузов без пропажи	Оперативность оформления перевозки	Оперативность финансовых расчетов	Предоставление рассрочки оплаты	Предоставление необходимых вагонов	Возмещение нанесенного ущерба	Тарифы, цена перевозок и доп. услуг	Работа погрузочно-разгрузочных станций	Прочие несоответствия	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Таблица 3 - Методика оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг

Методика выбора номенклатуры показателей качества услуг по перевозке грузов устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества грузовых перевозок:

- показатели своевременности выполнения перевозки;
- показатели сохранности перевозимых грузов;
- экономические показатели.

Получив перечень наиболее значимых для каждого сегмента рынка показателей, выстраивается, схема решения основных проблем и связей в процессе формирования транспортной услуги (рисунок 7).

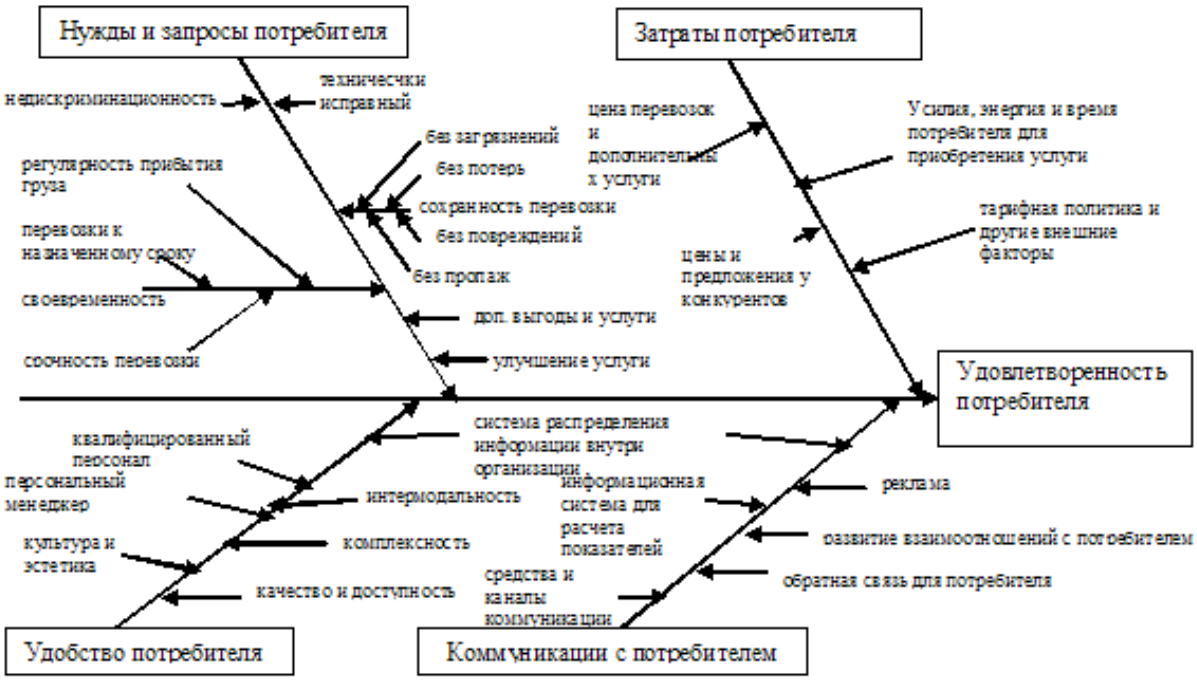


Рисунок 7 – схема решения основных проблем и связей в процессе формирования транспортной услуги

На основе схемы решения основных проблем и связей в процессе формирования транспортной услуги, сформулированы направления повышения конкурентоспособности.

Повышение конкурентоспособности является основной стратегической целью железной дороги. Резервы повышения сосредоточены в следующих направлениях:

- пересмотр существующих технологий обслуживания клиентов;

- увеличение объемов продаж транспортно-экспедиторских, терминально-логистических, таможенно-брокерских и информационных услуг;

- развитие системы продуктового маркетинга (разработка комплексных транспортных продуктов);

- формирование «портфеля» транспортных продуктов для корпоративного, среднего и малого бизнеса.

- обеспечение стабильности процессов формирования транспортных услуг;

- развитие интермодальных транспортных услуг;

- сокращение сроков оформления перевозочных документов, в том числе за счет внедрения электронного документооборота;

- подача подвижного состава в установленные сроки;

- аутсорсинг сервисных услуг.

Результат: выявление потенциальных путей повышения качества транспортного обслуживания с конкретными задачами касательно каждого подразделения. К примеру, на такой критерий, как своевременность доставки груза влияют:

- своевременность подачи по погрузку подвижного состава;

- скорость доставки груза;

- процедура оформления заявок и внесения изменений в них.

В свою очередь, данные критерии можно еще декомпозировать на подуровни. Например, своевременность подачи подвижного состава зависит от работы дирекции перевозок.

Таким образом, для каждого сегмента важность работы той или иной службы будет разной. В условиях ограниченности ресурсов и достижения оптимального уровня затрат на сервис дорога не может обеспечить 100 процентный уровень сервиса каждому клиенту. Варьировать клиентов по наборам услуг и давать заказ на погрузку входит в прямую обязанность системы сбыта ОАО «РЖД».

На следующем этапе по результатам анкетирования выявляются ключевые параметры качества сервиса, и их значимость для потребителей. Для оценки уровня транспортного обслуживания выбираются наиболее значимые виды услуг, т.е. услуги, оказание которых сопряжено со значительными затратами, а неоказание с существенными потерями на рынке. Для выбора критериев используем диаграмму Парето (рисунок 8):

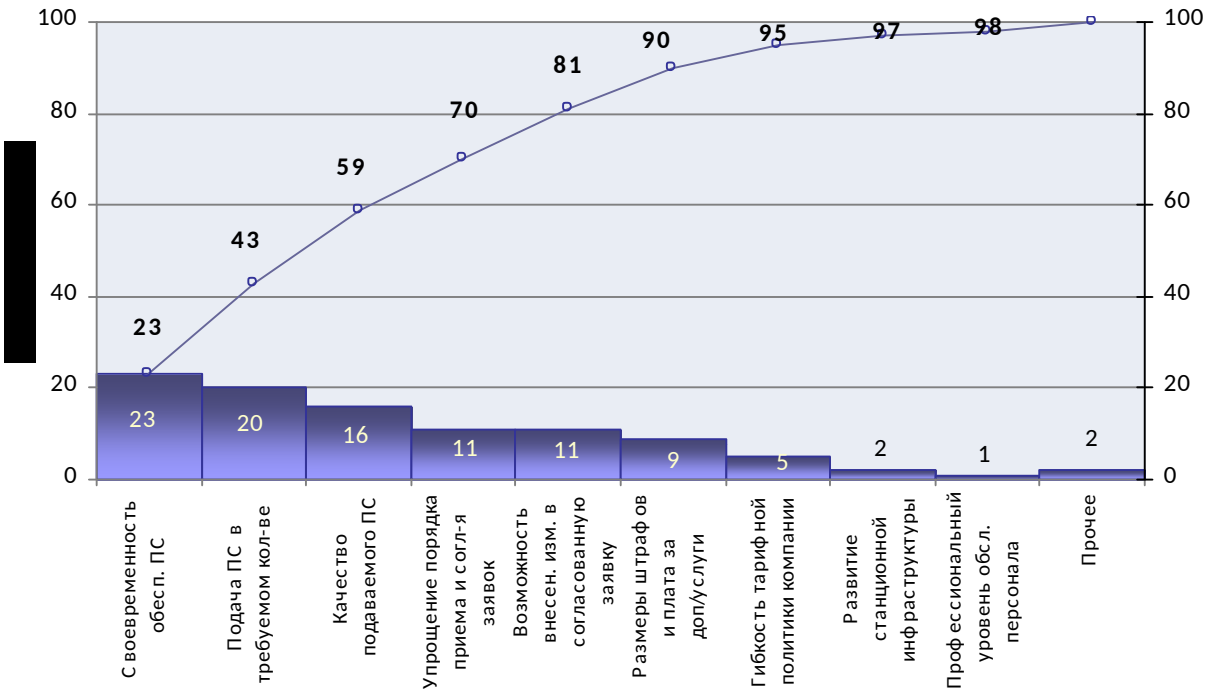


Рисунок 8 - Диаграмма Парето

Для повышения качества предоставляемых услуг железной дороге, по мнению всех типов бизнеса, в первую очередь необходимо улучшить качество подаваемого под погрузку подвижного состава. Помимо этого важными показателями являются подача вагонов точно в установленные сроки по графику, соблюдение указанного в заявке количества подаваемого подвижного состава и упрощение порядка приема и согласования заявок. Предприятия крупного бизнеса указали на необходимость развития станционной инфраструктуры. Почти половина опрошенных представителей среднего бизнеса призвала пересмотреть размеры штрафов и прейскурант цен на оказываемые железной дорогой дополнительные услуги. Для 80 процентов предприятий малого бизнеса первоочередным является осуществление подачи вагонов точно в установленные сроки согласно графику. Наименее важными показателями являются внешний вид своего персонала и расширение спектра предоставляемых услуг.

Используя SWOT-анализ повышения удовлетворенности потребителя выявляются сильные и слабые стороны дороги в отношениях с потребителями, а также возможности и угрозы для их дальнейшего развития:

- слабые стороны: сложность и во многом непонятность для потребителя нормативно-технической документации, некомплектность услуг, недостаточный ассортиментный перечень, низкое качество услуг, низкий уровень культуры и эстетики, недостаточный информационный обмен с клиентами, недостаточная мотивация персонала, слабые знания в области менеджмента и маркетинга, низкое оперативное и долгосрочное планирование;

- сильные стороны: рост объемов перевозок и доли на региональных рынках грузовых перевозок, большая клиентская база, современные информационные технологии, профессионально подготовленный технический персонал, установление гибких тарифов при оказании услуг;

- возможности: повышение конкурентоспособности, упрощение процедуры оформления заявок, продуктовый маркетинг, диверсификация услуг, повышение качества стратегического и оперативного планирования;

- угрозы: невыполнение требований потребителей по срокам и качеству обеспечения подвижным составом, снижение доверия со стороны потребителя, сокращение доходной базы грузовых перевозок.

Таким образом, результаты SWOT–анализа позволяют сделать следующие выводы:

- объемы перевозок железнодорожным транспортом имеют тенденцию роста;

- дорога имеет потенциал расширения своего бизнеса и повышения конкурентоспособности.

Определив с помощью маркетинговых исследований и технико-экономических расчетов, какой уровень качества сервиса наиболее приемлем и взаимовыгоден как для предприятия, так и для его клиентов, предприятие должно установить, насколько существующее качество соответствует требуемому, то есть определить качество соответствия. Кроме того, предприятие должно постоянно отслеживать это соответствие и принимать меры не только при наличии отклонений, но и с целью предупреждения возникновения таких отклонений.

Для проведения кардинальных преобразований может быть введена система сбалансированных показателей, которая содержит основные требования к качеству транспортного обслуживания и ответственные подразделения ОАО «РЖД» за отклонения от нормативных показателей.

Целесообразно использовать карты ответственности в комплексе с системой сбалансированных показателей, чтобы наглядно иметь представление о состоянии того или иного критерия качества обслуживания в системе управления качеством и ответственных за отклонения от установленных норм.

Повышение качества без повышения тарифов привлечет дополнительные объемы перевозок. Вследствие этого «эффект масштаба» позволит снизить себестоимость перевозки за счет снижения доли условно-постоянных расходов. В результате общие расходы растут медленнее, чем объемы перевозок. Таким образом, имеем экономию эксплуатационных расходов, а следовательно, и увеличение прибыли.

3.3 Обеспечение качества организаций грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

В последние годы перед железнодорожным хозяйством Россий ставится цель, чтобы все его отрасли вышли на уровень транспортного обслуживания по качеству и ценам который бы выдержал конкуренцию с стороны других видов транспорта и позволял привлечь на железные дороги больше грузов. Повышение качества организации транспортного обслуживания является обязательным условием привлечения большего числа грузоотправителей с целью реализации дополнительных объемов перевозок и следовательно увеличение доходов. Одно из задач ОАО «РЖД» является:

- повышение качества;

- расширение номенклатуры услуг;

- комплексное стимулирование увеличения спроса на железнодорожные перевозки;

- привлечение дополнительных объёмов перевозок и новых клиентов;

- разработка и реализация новых видов транспортных услуг и технологий обслуживания.

Все это осуществимо лишь при четком организованной системе управления качеством на предприятиях железнодорожного транспорта направленной на интересы потребителей, охватывающий все подразделения предприятия и приемлемой для всего персонала. Всеобщий контроль качества предполагает три обязательных условия. Прежде всего для достижения определенного уровня качества услуг как основная стратегическая цель деятельности компаний признается ее высшим руководством. Далее меры по повышению качества должны затрагивать все подразделения предприятия. И, наконец, не прекращающейся процесс обучения и повышения мотивации персонала должен основываться на соблюдений двух требования:

- обучения вопросом качества должно быть ориентировано на определенное рабочие место;

- обучение – неотъемлемая часть всего процесса управления качеством.

Повышение мотивации персонала – это его ориентация на прибыль, которая, как правило, увеличивается при улучшении качества выпускаемой продукции и услуг. Экономические основы механизма управления качеством продукции нашли отражение в разработке Закона о качестве продукции и защите прав потребителя. Он определил и юридически закрепил отношения участников общественного производства, связанные с обеспечением качества научно-технической промышленной, строительной и сельскохозяйственной продукции, транспортных, снабженческих, торговых и других видов работ и услуг, а также предусмотрел защиту прав и интересов потребителя. К сфере транспорта также применимым положения. Закона об усилении воздействия хозяйственного механизма, экономических рычагов и стимулов на обеспечения качества и конкурентоспособности разрабатываемой, изготовляемой и используемой продукции, производимых работ и услуг в условиях демократизаций

общественной жизни, сочетания планового руководства экономикой с развитием рыночных отношений, свободной хозяйственной инициативы и предприимчивости. Принципиальная схема управления качеством транспортной продукций, построенная на основе аналогичной схемы управления качеством продукций, представлена на рисунке.

Мероприятия по поддержки качества транспортных услуг предусматривают улучшения либо условий обеспечения качества перевозок, либо факторов формирования качества. Под условиями обеспечения качества понимается среда, в которой действуют такие факторы, как хозяйственный механизм (планирования, стимулирования и так далее) формы организаций производства и труда, психологический климат и другое. В условиях рыночных экономики свобода выбора транспортных средств означает участие железных дорог в конкуренций с другими видами транспорта, а так же повышение обслуживания.



Рисунок - Принципиальная схема управления качеством транспортной продукций

4 Безопасность грузовых перевозок железнодорожным транспортом.

В настоящее время грузовые перевозки на железнодорожном транспорте являются важной составляющей транспортной сети Российской Федерации. Имея относительно невысокую себестоимость по сравнению с другими видами транспорта, железнодорожные перевозки грузов, являются самым выгодным и оптимальным способом доставки груза. Грузовые перевозки относятся к технологическим процессам деятельности компании, так как продажа товаров не может быть осуществлена без перемещения от одного владельца к другому. Поэтому основной задачей железнодорожного транспорта является обеспечение безопасности и надежности в своих услугах.

На железнодорожном транспорте перевозочный процесс является основным производственным процессом. Чтобы данный процесс был бесперебойным необходимо грамотное выстроенная система инфраструктуры компании, главной задачей которой является обеспечение безопасность движения.

На безопасность движения оказывают влияние множество факторов, которые могут оставить свой негативный след в функционирование перевозочного процесса. Все эти факторы тесно связаны друг с другом и могут быть реализованными последствием друг друга, так и возникать независимо друг от друга. В связи с этим, возникает необходимость выявления внешних факторов и их классификация для повышения безопасности грузовых железнодорожных перевозок:

- безопасность движения;
- отказ технических средств;
- человеческий фактор;
- правильность размещения и крепления грузов в подвижном составе;
- правильность производимых погрузочно-разгрузочных работ;
- прочие факторы.

Направление «безопасности движения» – это один из тех вопросов, на который уделяется наибольшее внимание среди руководства компании.

Безопасность движения – это свойство железнодорожной транспортной системы не создавать опасности жизни и здоровью людей, материальным ценностям, природе и другим техническим комплексам в результате реализации перевозочного процесса на всех его стадиях.

Рассматривая вопрос обеспечения безопасности движения можно выделить два основных фактора: отказ технических средств и человеческий фактор.

Функционирование железнодорожного транспорта – очень сложный процесс, в котором в совокупности друг с другом участвуют большое количество технических средств. Согласно правилам технической эксплуатации (ПТЭ) железных дорог Российской Федерации, все сооружения, устройства, механизмы и оборудование железнодорожного транспорта должны соответствовать утвержденной проектной документацией и техническим условиям. Так же сооружения, устройства механизмы, оборудование железнодорожного транспорта, специальные программные средства, используемые для организации перевозочного процесса, должны соответствовать техническим регламентам, нормам и правилам, регулирующим отдельные вопросы эксплуатации железнодорожного транспорта, требованиям безопасности движения, сохранности перевозимых грузов, охраны труда, экологической безопасности и другие.

Для поддержания функционирования всех технических средств, структурные подразделения, отвечающие за эти средства должны проводить постоянный контроль работоспособности и обеспечения бесперебойной и безопасной работы железнодорожного транспорта. Но, к сожалению, имеют место случаи нарушения безопасности движения по причине отказа технических средств.

Человеческий фактор – один из самых непредсказуемых моментов, влияющих на безопасность движения. Основными проблемными моментами с этой точки зрения являются: недисциплинированность, безответственность, недобросовестное отношение к выполняемой работе, халатность, слабая

профессиональная подготовка и несоблюдение регламента служебных переговоров.

Регламент переговоров – основной инструмент безопасности движения поездов, обеспечивающий понимание взаимодействия и взаимный контроль всех участников перевозочного процесса. Регламент переговоров при поездной и маневровой работе устанавливает порядок переговоров между машинистом и помощником машиниста локомотива, а также по радиосвязи между локомотивной бригадой и с работниками хозяйства перевозок.

Регламент обязателен для исполнения всеми работниками, осуществляющими организацию и управление движением поездов и маневровой работой, локомотивными бригадами, водителями специального самоходного подвижного состава и их помощниками на сети железных дорог РФ. Например, 21 ноября 2015 года в 23 часа 45 минут на пути номер 32 сортировочно-отправочного парка железнодорожной станции «Ожерелье» при производстве маневровой работы допущено столкновение маневрового тепловоза серии ТЭМ 7А с маневровым составом из 36 вагонов и тепловозом серии ЧМЭ3 номер 5517. В результате столкновения допущен сход трех вагонов всеми колесными парами с частичной утратой груза 43 тонны.

При расследовании данного инцидента выяснилось, что машинист тепловоза ТЭМ 7А в нарушение требований ПТЭ и Инструкции по движению поездов (ИДП) не следил за сигналами и расположением железнодорожного подвижного состава на 32 пути, не обеспечил точного выполнения указания о передвижениях и допустил проезд светофора М-407 с запрещающим показанием.

Дежурный по станции производил одновременную маневровую работу двумя маневровыми локомотивами в одном маневровом районе и не обеспечил полную взаимную изоляцию маневровых маршрутов.

Правильность размещения и крепления грузов на подвижном составе

Все грузы в вагонах и контейнерах должны быть закреплены согласно Техническим условиям размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах.

Соблюдая эти правила, грузоотправитель обеспечит правильность размещения и крепления грузов, что положительно должно сказаться, во-первых, на сохранности груза, во-вторых, на безопасности движения в целом. Например, 27 сентября 2015 года в 10 часов 30 минут при следовании по первому главному пути станции «Багаевка» Приволжской железной дороги допущен сход 19 вагонов. Расследованием установлено, что груз был неверно размещен согласно схеме размещения и крепления груза. В нарушение требований Технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах, на схеме размещения груза не было указано поперечное смещение общего центра тяжести груза относительно продольной оси. В результате не было рассчитано общее смещение центра тяжести груза с вагоном в поперечном направлении и соответствие его допустимому значению. Первично произошел сход 21 с головной части поезда вагона, повлекший за собой остальные.

Правильность производимых погрузочно-разгрузочных работ

Все погрузочно-разгрузочные работы должны выполняться с соблюдением требованием действующих ГОСТов, нормативно-технической документации, утвержденной органами государственного надзора.

Подъемно-транспортное оборудование, применяемое при производстве работ, должно удовлетворять требованиям действующих ГОСТов, а также требованиям безопасности, изложенным в стандартах и технических условиях на оборудование конкретного вида, используемого на предприятии.

Руководители цехов и участков, а также клиенты обязаны обеспечить безопасные условия выполнения погрузочно-разгрузочных работ на фронтах погрузки-выгрузки.

При подаче вагонов в пункты погрузки или выгрузки ответственные по транспорту цехов и участков обязаны присутствовать при этом на местах и давать указания о расстановке вагонов по фронту. Погрузочно-разгрузочные работы на грузовых фронтах цехов и участков, складирование, очистка вагонов, освобождение вагонов от реквизитов упаковки и крепления грузов должны

выполняться по разрешению и по указанию ответственного за эти работы представителя цеха грузополучателя или грузоотправителя.

Прочие факторы

Прочие факторы, влияющие на безопасность движения, как правило, не являются самостоятельным фактором, а вытекают как последствие из какого-либо фактора, рассмотренного в данной статье. Но возможен вариант вмешательства посторонних лиц в организацию работы железнодорожного транспорта.

Железнодорожный транспорт – это бесперебойный механизм, сочетающий в себе функционирование множества отделов и организаций. Как и любой объект, железнодорожный транспорт имеет уязвимые места. Среди наиболее популярных действий посторонних лиц, которые своей целью рассматривают, сбой функционирования всей системы железнодорожного транспорта являются:

- наложение посторонних предметов на нити железнодорожного пути;

- закладка посторонних предметов в переводные части стрелочного перевода (между остряком и рамным рельсом), мешающие свободному их перемещению;

- хищение имущества железнодорожного транспорта;

Особой опасностью представляют собой в руках злоумышленников тормозные башмаки. Украденный тормозной башмак может оказаться наложенным на железнодорожный путь перед движущимся поездом, как, например, было на железнодорожной станции «Зеленый Бор». В ходе проверки закрепления подвижного состава на путях станции было выявлено составителем поездов отсутствие башмака под подвижным составом, а через несколько часов он оказался наложенным перед движущимся поездом на Белорусском направлении Московской железной дороги. Машинист поезда увидел наложенный башмак и применил экстренное торможение, аварии удалось избежать.

Проанализировав основные факторы, угрожающие безопасности движения поездов и случаи нарушения требований тех или иных нормативных документов, можно сделать вывод, что в настоящее время все еще присутствуют риски создания аварийной ситуации, угрожающей безопасности людей, сохранности

груза и подвижного состава. Несмотря на это, на полигоне Московской железной дороги практически проводятся мероприятия, направленные на уменьшение этих случаев. Например, еженедельно в среду проводятся на железнодорожных станциях «Дни безопасности», целью которых выявление нарушений в работе станции, разбор нарушений, чтобы предотвратить их повторение в будущем. Ежемесячно на станциях проводится комиссионный осмотр начальником станции и начальниками смежных служб (путевого хозяйства (ПЧ), сигнализации, централизации и блокировки (ШЧ) и др.) В ходе осмотра проверяется устройства путевого хозяйства, стрелочные переводы, светофоры, контактная сеть и все то, что каждый день функционирует и позволяет выполнять перевозочный процесс.

Ежеквартально происходит объезд руководства дороги по всем железнодорожным станциям полигона. Целью этого объезда является личный контроль руководства над перевозочным процессом. В ходе объезда пристально осматриваются станции, пути и все хозяйство, задействованное в работе. Так же происходит контроль сотрудников на предмет знания своих обязанностей, функций, действий в нестандартных ситуациях.

Все этого говорит о том, что много сил и времени уделяется над основной задачей железных дорого – безопасности движения, которая в свою очередь ведет за собой остальные показатели работы железнодорожного транспорта.

Заключение

В современных условиях от работников транспорта требуется высокий уровень знаний организации производства. Железнодорожный транспорт обеспечивает единство экономического и стратегического пространства России, является интегрирующим и государственно-образующим сектором и стабилизирующим фактором экономики.

В новых социально-экономических условиях основной задачей федерального железнодорожного транспорта является транспортное обслуживание грузоотправителей, грузополучателей, населения, других физических и юридических лиц.

Целью данной дипломной работы являлось изучение и анализ практического применения организации железнодорожных перевозок грузов и их совершенствование. Для этих целей необходимо применять удобные для грузоотправителей и грузополучателей технологии перевозочного процесса, оптимально согласовывать ритмы работы поставщиков, потребителей железнодорожного транспорта и время доставки грузов для конкретных грузоотправителей и грузополучателей, информировать их о продвижении груза, обеспечивать полноту и качество предоставляемых услуг и так далее в соответствии с законодательством для достижения максимальной эффективности работы железнодорожного транспорта и организаций которая обслуживает грузоперевозчиков.

Список использованных источников

1. А. А. Авдовский, А.С. Бадаев, К. А. Белов и др ,Организация железнодорожных грузовых перевозок – под ред.В. А. Кудрявцева. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 256 с.
2. В. П. Перепон , Организация перевозок грузов: Учебник для техникумов и келледжей ж.-д. трансп.- М.: Маршрут, 2014 – 614 с.
3 В. В. Доенин , Динамическая логистика транспортных процессов – М.: Компания Спутник плюс, 2010 – 248 с.
4 Иванкова Л.Н., Иванков А.Н., Комаров А.В Сервис на транспорте –. Учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта. — М.: Маршрут, 2005. — 75 с.
5, Николашин В.М., Зудилин Н.А., Синицына А.С. и др. Сервис на транспорте, Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /[В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Синицына и др.]; под ред. В. М. Николашина. — 3-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2008. — 272 с.
6. http://rzd.ru/
7. http://www.rateksib.ru/
8. https://pecom.ru/
9. http://zhdalians.ru/
10. http://www.utk-nika.ru/a/37-puti-sovershenstvovaniya-gruzoperevozok-na-rossijskom-rynke