

УДК 656.13

СУЧАСНІ МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

Загорій К.Е., Шворнікова Г.М.

MODERN METHODS OF IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN RAIL TRANSPORT

Zagoriy K., Shvornikova A.

У статті розглянуто та запропоновано до впровадження методи підвищення рівня сервісного обслуговування на об'єктах інфраструктури залізничного транспорту, що дозволять довести сервіс до відповідності європейським стандартам. Виконано аналіз зміни якості обслуговування клієнтів на вокзалах при впровадженні програми «Темничий покупець», що свідчить про позитивну динаміку зміни рівня сервісного обслуговування. Запропоновано доповнити систему оцінки сукупного рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах оціночним показником «персонал». Розглянуто методику розрахунку показника «персонал» і сформована оцінка сукупного рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах.

Ключові слова: *сервіс, залізничний вокзал, якість, пасажир, перевезення, транспортні послуги, сервісне обслуговування.*

Вступ. В умовах збитковості пасажирських перевезень основною проблемою є пошук резервів мінімізації експлуатаційних витрат пасажирських перевезень та підвищення їх ефективності. У зв'язку з цим важливим завданням стає розвиток сервісних послуг, що надаються пасажиром як під час поїздки, так і на вокзалах.

Пасажирський вокзал генерує значні потоки потенційних покупців, а необхідність тривалого очікування підштовхує пасажирів на спонтанні покупки та збільшує долю витрачених коштів на території вокзального комплексу. Крім того, у межах пішохідної доступності знаходяться офіси, чи значні житлові комплекси, що також можуть збільшувати обсяги потенційних покупців. У цих умовах функціональні служби вокзалів займаються масовим обслуговуванням пасажирів та не завжди можуть задовольнити нагальні проблеми населення у додаткових послугах, що не входять до процесу перевезення. Сюди можна віднести послуги щодо розміщення у готелях, бронювання, продаж та доставка квитків на різні види транспорту, послуги таксі та оренда автомобілів та ін. Значення сервісу для комерційного успіху всього пасажирського комплексу останнім часом все більше зростає та є доцільним запитом не лише для залізничного транспорту.

Сервіс на транспорті – це високоякісне обслуговування пасажирів, вантажовідправників та вантажодержувачів, включаючи забезпечення перевезень, надання комплексних послуг та виконання додаткових робіт [5]. Перевезення здійснюються різними видами транспорту - повітряним, наземним, водним. Рівень і тип транспортного засобу, протяжність переміщення зумовлюють специфіку транспортного сервісу. Проте популярність або затребуваність різних видів транспорту для туристських перевезень залежить від географічних і кліматичних умов країни, національних традицій, соціального стану та життєвого рівня людей і від інших факторів. У кожного виду транспорту є свої переваги і недоліки, але всі види, транспортних систем переслідують одну головну мету - найбільш повне задоволення потреб, через надання відповідного сервісу, при реалізації послуг з перевезення [1].

До транспортних послуг в самому загальному вигляді можна віднести: перевезення пасажирів і вантажів; вантажно-розвантажувальні роботи (навантаження, вивантаження, перевантаження, пересадка пасажирів, внутрішньоскладські операції); зберігання вантажів на складах станцій; підготовку рухомого складу до перевезення; надання рухомого складу на умовах оренди (лізингу); інші послуги.

Постановка проблеми. Українська практика організації залізничних перевезень вказує на те, що сервісне обслуговування вантажопотоків в повній мірі не відповідають міжнародним стандартам ведення транспортного бізнесу, які передбачають, в першу чергу, високу якість та сервіс транспортних послуг, ефективну організацію транспортного обслуговування на основі логістичного підходу. В зв'язку з цим виникає гостра необхідність пошуку резервів підвищення рівня транспортного обслуговування на основі впровадження прийомів та методів сервісної логістики в діяльність залізничного транспорту України [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Більшість наукових праць, технічних розробок та впроваджень присвячені забезпеченню безпеки основної послуги, а саме перевезенню. Багато сказано про необхідність вдосконалення рухомого складу, інфраструк-

ність вдосконалення рухомого складу, інфраструктури та різноманітних технічних засобів, але до теперішнього часу не вирішене питання щодо сертифікації додаткових та супутніх послуг та ліцензування підприємств, що їх надають. У роботах Апатцева в. І., Бичкової А. А. були розглянуті класифікації видів сервісного обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах і структура оціночних показників [3], Болдирев А. В. вивчав удосконалення та розвиток системи менеджменту якості послуг транспортної організації, в роботах Пастухова С. С. йшлося про розробку методів дослідження якості транспортного обслуговування населення в сфері залізничних пасажирських перевезень далекого прямування [4], Рамазанов С.К. займався вивченням міжнародної некомерційної програми «Fris», яка створена з метою забезпечення високої якості в залізничній галузі, і посилення наднаціональної конкуренції за рахунок надання можливості будь-якої компанії залізничної галузі отримати загальне визнання рівня якості його продукції та діяльності.

Мета статті. В роботі зроблено спробу сформулювати оцінку сукупного рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах, а також доповнити цю систему оціночним показником «персонал» з допомогою застосування методики його розрахунку.

Основний зміст. Щоб підтримати незмінно високий рівень сервісу, який утримує існуючих і притягає нових клієнтів, потрібні інструменти для його контролю і вимірювання. Для формування оптимальної моделі сервісного обслуговування на вокзалі необхідно сформулювати оцінку якості послуг, що надаються.

З метою впорядкування процесу управління сервісним обслуговуванням послуги вокзалу пропонується розглядати в розрізі наступних груп показників: номенклатура і кількість; якість; час; ціна; надійність надання сервісу (за показниками якості, часу і кількості) [6].

В якості базових показників запропоновано виділити:

- динаміку обсягів $V_i(t)$ послуг, що надаються вокзалом, впродовж періоду ΔT ;
- динаміку обсягів заявок, що поступили, від пасажирів по кожному i -у виду послуг в даний період ΔT ;
- динаміку ринкової ціни послуг вокзалів $C_{ij}^*(t)$ в кожен момент часу періоду ΔT ;
- динаміку ціни послуг даного вокзалу $C_{ij}(t)$ в кожен момент часу періоду ΔT ;
- оцінку вокзалом якості K_i послуг, що ним надаються;
- оцінку пасажирами якості K_i^* послуг, що надаються вокзалом.

На підставі виділених показників формується оцінка сервісного обслуговування по кожному з на-

прямів (номенклатура, кількість, якість, час, ціна і надійність).

Окрім цього пропонується використання ще одного досить ефективного методу підвищення якості сервісного обслуговування.

Стосовно вокзального комплексу розглянутий один з ефективних інструментів поліпшення якості обслуговування клієнтів, прийнятою сьогодні більшістю компаній сфери послуг в країнах Заходу, - програма «Mystery Shopping» (Таємничий покупець).

Цілями застосування цієї програми є:

- мотивація співробітників вокзалу;
- оцінка ефективності тренінгів персоналу;
- виявлення недоліків в роботі вокзалу, що вимагають усунення;
- аналіз конкурентної ситуації в даній сфері бізнесу.

Метод підвищення рівня сервісного обслуговування «Таємничий покупець» був апробований на вокзалах регіональної дирекції залізничних вокзалів відносно наступних послуг: довідково-інформаційні послуги; послуги санітарно-гігієнічних кімнат; послуги камери схову; послуги носильників; послуги сервісних центрів; послуги залу підвищеної комфортності; послуги кімнат тривалого відпочинку (рис.).



Рис. Діаграма зміни рівня сервісного обслуговування на вокзалах при виконанні програми «Таємничий покупець»

У системі сервісного обслуговування важливу роль грає рівень кваліфікації обслуговуючого персоналу, адже саме працівник залізничного транспорту, будучи елементом системи сервісного обслуговування забезпечує взаємозв'язок пасажира і послуги залізничного транспорту. Аналіз статистичних даних показує, що проведення заходів по підвищенню кваліфікації співробітників вокзалів у 2013 році дозволили поліпшити показники роботи вокзалів у 2014 році, а саме скоротити кількість скарг пасажирів на 40% і збільшити кількість вдячностей на 36% [3].

Таким чином, якість роботи персоналу, його кваліфікація, стиль обслуговування може впливати на загальний рівень сервісного обслуговування у вокзальному комплексі.

У систему оцінки рівня сервісного обслуговування, пропонується ввести оцінний показник «персонал», який розглядає:

ΔK - відхилення в якості роботи персоналу (K), що надають послуги пасажирам вокзалу і клієнтам, і якості роботи висококваліфікованих співробітників (K*).

$$\Delta K = \frac{K - K^*}{K^*}$$

Рівень якості роботи персоналу розраховується за певним співвідношенням окремих коефіцієнтів якості:

$$K^* = K_0 \cdot K_1 \dots K_n$$

Склад, зміст і спосіб розрахунку коефіцієнтів якості роботи відображає особливості конкретного виробництва, характер трудових процесів, структуру підрозділів, їх місце на підприємстві. Оцінка персоналу, як правило, включає три головні складові [1]:

1) оцінку професійної кваліфікації працівника, його особистих і ділових якостей як чинників, що зумовлюють сам результат праці, і тому включаються в оцінку персоналу на етапі його відбору та прийому на вакантне робоче місце (включаючи випробувальний термін);

2) оцінку трудової діяльності працівника (складність, швидкість, раціональність і творчий підхід у процесі впливу працівника за допомогою знарядь праці на предмет праці з метою одержання заданого результату);

3) оцінку кінцевих результатів праці, тобто продукту трудового процесу (товарів, послуг тощо).

Для вокзальних комплексів пропонується розглядати такі коефіцієнти:

K_0 - рівень професійної підготовки і кваліфікації працівників;

K_2 - рівень позитивної оцінки пасажирів роботи персоналу;

K_3 - рівень виконання виробничого завдання.

Рівень професійної підготовки і кваліфікації визначається за формулою:

$$K_1 = \frac{N_{\text{проф}}}{N}$$

де $N_{\text{проф}}$ - число працівників вокзалу, які здійснюють обслуговування пасажирів і мають профільну освіту;

N - загальна кількість працівників вокзалу, задіяних для обслуговування пасажирів.

Рівень оцінки пасажирів якості роботи вокзалу визначається за формулою:

$$K_2 = \frac{N_{\text{заг}} - N_{\text{ск}}}{N_{\text{заг}}}$$

де $N_{\text{заг}}$ - кількість подяк пасажирів з питань організації сервісного обслуговування на транспортному підприємстві;

$N_{\text{ск}}$ - кількість скарг на незадовільне обслуговування пасажирів.

Рівень виконання виробничого завдання пропонується визначати за формулою:

$$K_3 = \frac{1}{x} \sum_{s=1}^E (\Phi_s - \mathcal{I}_s)$$

де x - загальна кількість завдань, виданих працівникам на певний строк;

E - кількість невиконаних завдань у строк;

\mathcal{I}_s - встановлений термін виконання завдань;

Φ_s - фактичний термін виконання завдань.

При оптимальному значенні якості роботи персоналу $\Delta K \rightarrow 1$.

Тоді сукупний рівень сервісного обслуговування на залізничних вокзалах буде визначатися з виразу [3]:

$$U = (\Delta n)^{a1} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \frac{\Delta N_i}{n} \right)^{a2} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \frac{\Delta N_i}{n} \right)^{a3} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \frac{\Delta N_i}{n} \right)^{a4} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{\Delta k^{ij}}{n \cdot m} \right)^{a5} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{t=1}^T \frac{\Delta t_{it}}{nT} \right)^{a6} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \frac{\Delta U_i}{n} \right)^{a7} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{k=k_{\text{min}}}^{k_{\text{max}}} \frac{P(A_{ik})}{nk_0} \right)^{a8} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{q=1}^{q_0} \frac{P(B_{iq})}{nq_0} \right)^{a9} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{t=t_1}^{t_k} \frac{P(T_{it})}{nt_k} \right)^{a10} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \sum_{n=n_1}^{n_0} \frac{P(U_{in})}{nn_0} \right)^{a11} \cdot \left(\sum_{i=1}^n \frac{\Delta K_i}{n} \right)^{a12}$$

де $a1 \dots a11$ - коефіцієнти, що визначають значимість оцінкового показника для рівня сервісу послуг вокзалу, які можуть приймати значення від 0,1 до 1, у розрахунках приймаємо $a1 \dots a11 = 1$, бо розподіл значень вимагає окремого дослідження;

k_0 - кількість обсягів виконання послуг, що зустрічаються в заявках пасажирів;

q_0 - кількість видів оцінок за якістю;

u_0 - кількість значень ціни, розглянутих в аналізі;

m - кількість характеристичних параметрів для розглянутого виду послуг;

T - загальна кількість умовних періодів в розглянутому періоді часу;

t_k - кількість розглянутих періодів часу.

Таким чином, на підставі виразу , для визначення сукупного рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах можна розрахувати фактичні значення цього рівня у визначений момент часу t .

Розрахунок показника «персонал» для окремої дирекції залізничних вокзалів виконаний при наступних вихідних даних за окремо взятий рік:

- загальна кількість працівників вокзалу, задіяних для обслуговування пасажирів, $N=187$ співробітників (чергові помічники за начальника вокзалу, чергові по залу вокзалу, чергові по видачі довідок, носильники, комірники камери зберігання, чергові кімнат тривалого відпочинку, контролери-касири санітарно-гігієнічних послуг);
- число працівників вокзалу, які здійснюють обслуговування пасажирів і мають профільну освіту $N_{\text{проф}}=123$ співробітників;
- кількість подяк пасажирів з питань організації сервісного обслуговування на транспортному підприємстві $N_{\text{заг}}=179$;
- кількість скарг на незадовільне обслуговування пасажирів $N_{\text{ск}}=5$;
- загальна кількість завдань, виданих працівникам на певний термін $X=2$ (зниження скарг на 25% на рік, виконання планового завдання по виручці від підсобно-допоміжної діяльності на 100%);
- кількість невиконаних завдань у строк $E=0$;
- встановлений строк виконання завдань $\mathcal{I}_s=12$ місяців;
- фактичний термін виконання завдань планового завдання по виручці від підсобно-допоміжної діяльності $\Phi_s=11$ місяців, зниження скарг на 25% $\Phi_s=10$ місяців.

В результаті виконаних розрахунків отримуємо:

$$K_1 = \frac{123}{187} = 0,66$$

$$K_2 = \frac{179 - 5}{179} = 0,9$$

$$K_3 = \frac{1}{2} \cdot (11 - 12) \cdot (10 - 12) = 1$$

$$K^* = 0,66 \cdot 0,9 \cdot 1 = 0,6$$

$$\Delta K = \frac{1 - 0,6}{0,6} = 0,67$$

Значення показника свідчить про резерви в роботі з персоналом вокзалу. Збільшення кількості показників у пропонованій системі оцінки рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах дозволить отримати найбільш об'єктивну оцінку, що призведе до позитивної зміни спочатку розрахованого значення рівня сервісу.

Висновок. Таким чином, в сучасних умовах роботи залізничних вокзалів ефективність послуг, що надаються, і вдосконалення технологічного процесу виходить із забезпечення вимог пасажирів до якості обслуговування, що визначає завдання формування системи оцінки рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах, а також його підвищення.

Література

1. Сервіс на транспорті : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / [В.М.Николашин, Н.А.Зудилин, А.С.Синицы на и др.] ; под ред. В.М. Николашина. – 4-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 304 с.
2. Размещение железнодорожного транспорта Украины: [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://allrefs.net/c5/2fet2/>
3. Бычкова А. А.. Методы повышения уровня сервісного обслуживания на железнодорожных вокзалах: дис. канд. техн. наук: спец. 05.22.08 - Управление процессами перевозок / Бычкова Анна Алексеевна; Моск. гос. унив. путей. сообщ. – М., 2013 - 172 с.
4. Пастухов С.С. Разработка методов исследования качества транспортного обслуживания населения в сфере железнодорожных пассажирских перевозок дальнего следования: дис. канд. экон. наук: спец. 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством / Пастухов Сергей Сергеевич; ОАО «ВНИИЖТ». – М., 2011 – 204 с.
5. Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервіс на транспорті (железнодорожном): Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2009 – 216 с.
6. Практикум по логистике: уч. пос. / Под ред. Б.А. Аникина. – М.: Инфра-М, 2001. – 280 с.

References

1. Servis na transporte: ucheb. posobie dlja stud. uchrezhdenij vyssh. prof. obrazovanija / [V.M.Nikolashin, N.A.Zudilin, A.S.Sinicy na i dr.] ; pod red. V.M. Nikolashina. — 4-e izd., pererab. — M. : Izdatel'skij centr «Akademija», 2011. — 304 s.
2. Razmeshhenie zheleznodorozhnogo transporta Ukrainy: [Elektronnyj resurs]. – rezhim dostupa: <http://allrefs.net/c5/2fet2/>
3. Bychkova A. A.. Metody povyshenija urovnja servisnogo obsluzhivaniya na zheleznodorozhnyh vokzalah: dis. kand. tehn. nauk: spec. 05.22.08 - Upravlenie processami

perevozok / Bychkova Anna Alekseevna; Mosk. gos. univ. putej. soobshh. – M., 2013 - 172 s.

4. Pastuhov S.S. Razrabotka metodov issledovanija kachestva transportnogo obsluzhivaniya naselenija v sfere zheleznodorozhnyh passazhirskih perevozok dal'nego sledovanija: dis. kand. jekon. nauk: spec. 08.00.05 - Jekonomika i upravlenie narodnym hozjajstvom / Pastuhov Sergej Sergeevich; ОАО «VNIIZhT». – M., 2011 – 204 s.
5. Kopylova E.V., Kulikova E.B. Servis na transporte (zheleznodorozhnom): Uchebnoe posobie. – M.: MIIT, 2009 – 216 s.
6. Praktikum po logistike: uch. pos. / Pod red. B.A. Anikina. — M.: Infra-M, 2001. — 280 s.

Загорій К.Э., Шворникова А.М. Современные методы повышения качества сервісного обслуживания на железнодорожном транспорте.

В статье рассмотрены и предложены к внедрению методы повышения уровня сервісного обслуживания на объектах инфраструктуры железнодорожного транспорта, которые позволят довести сервис до соответствия европейским стандартам. Выполнен анализ изменения качества обслуживания клиентов на вокзалах при внедрении программы «Таинственный покупатель», что свидетельствует о положительной динамике изменения уровня сервісного обслуживания. Предложено дополнить систему оценки совокупного уровня сервісного обслуживания на железнодорожных вокзалах оценочным показателем «персонал». Рассмотрена методика расчета показателя «персонал» и сформирована оценка совокупного уровня сервісного обслуживания на железнодорожных вокзалах.

Ключевые слова: сервис, железнодорожный вокзал, качество, пассажир, перевозки, транспортные услуги, сервісное обслуживание.

Zagoriy K., Shvornikova A. Modern methods of improving the quality of service in rail transport.

The article discusses and proposes to introduce methods to improve the level of service at the facilities of the railway infrastructure, which will bring the service to meet European standards. Just present a proposal for the improvement of the navigation system in the building of the railway station, providing search for the shortest path movement of passengers on the basis of a ternary operation.

The analysis of changes in the quality of customer service at stations in the implementation of the "mystery shopper", indicating that the positive dynamics of changes in the level of service. Invited to complete evaluation system combined level of service at railway stations Performance Indicators "staff". The method of calculating the index "staff" and form an estimate of the aggregate level of service at railway stations.

Keywords: service, railway station, quality, passenger transport, transport services, service.

Загорій К.Е. – магістрант кафедри «Логістичне управління та безпека руху на транспорті» СНУ ім. В. Даля, м. Северодонецьк, e-mail: zagoriye@mail.ru

Шворнікова Г.М. – к.т.н., доц. кафедри «Логістичне управління та безпека руху на транспорті» СНУ ім. В. Даля, м. Северодонецьк.

Рецензент: д.т.н., проф. Рамазанов С.К.