

УДК 656.211.5

*Леонід Бакаєв, д.е.н., проф. (завідувач кафедри «Менеджмент»,
Державний економіко-технологічний університет транспорту)*

*Світлана Панпура, студентка гр. 1-МОіА маг. (магістр, Державний
економіко-технологічний університет транспорту)*

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНИХ ВОКЗАЛАХ

На ринку транспортних послуг відбуваються постійні зміни, тому залізничним комплексам необхідно постійно розширювати асортимент послуг, а також відповісти на запитання: «Чи кожна транспортна та супутня їй послуга надає потрібні і достатні блага для задоволення поточних потреб потенційних пасажирів?». Враховуючи загальні тенденції та зміни на транспортному ринку, можна отримати уявлення про майбутні вимоги пасажирів та виявити, чому певні пасажирів віддають перевагу послугам конкурентів, і внести певні зміни у параметри, що формують якість обслуговування пасажирів. Ефективність заходів буде забезпечена лише у тому разі, якщо всі співробітники, що мають відношення до обслуговування пасажирів, чітко будуть знати мету до якої потрібно йти, які вимоги висуває пасажир, як він сприймає запропоновані послуги, яка їх економічна ефективність. Для виявлення поточних проблем і виявлення негативних складових обслуговування необхідно періодично проводити моніторинг якості обслуговування пасажирів.

Ключові слова: якість обслуговування пасажирів, вокзальний комплекс, сервіс на вокзалі, ефективність транспортної послуги.

*Леонид Бакаев, д.э.н., проф. (заведующий кафедрой «Менеджмент»,
Государственный экономико-технологический университет транспорта)*

*Светлана Панпура, студентка гр. 1-МОИА маг. (магистр, Государственный
экономико-технологический университет транспорта)*

МОНІТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖЕВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ

На рынке транспортных услуг происходят постоянные изменения, поэтому железнодорожным комплексам необходимо постоянно расширять ассортимент услуг, а также ответить на вопрос: «Каждая транспортная

© Бакаєв Л. О., Панпура С. В., 2015

Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління», 2015. Вип. 32

и сопутствующая ей услуга предоставляет необходимые и достаточные блага для удовлетворения текущих потребностей потенциальных пассажиров?» Учитывая общие тенденции и изменения на транспортном рынке, можно получить представление о будущих требованиях пассажиров и выявить, почему определенные пассажиры отдают предпочтение услугам конкурентов, и внести определенные изменения в параметры, что формируют качество обслуживания пассажиров. Эффективность мероприятий будет снабжена только в том случае, если все сотрудники, которые имеют отношение к обслуживанию пассажиров, четко будут знать цель которой нужно идти, какие требования предъявляет пассажир, как он воспринимает предлагаемые услуги, которая их экономическая эффективность. Для выявления текущих проблем и отрицательных составляющих обслуживания необходимо периодически проводить мониторинг качества обслуживания пассажиров.

Ключевые слова: качество обслуживания пассажиров, вокзальный комплекс, сервис на вокзале, эффективность транспортной услуги.

Leonid Bakaiev, Dr, Prof.

(Head of Chair "Management", State Economy and Technology University of Transport)

Svitlana Panpura

(magistrate, State University of Economic and Transport Technologies)

QUALITY PASSENGER SERVICES MONITORING AT THE RAILWAY STATIONS

There are constant changes in transport market, so railway complex must constantly expand assortment services, and answer the question: "Is each transport and accompanying service provides necessary and sufficient for good pleasure current potential passengers needs?" Considering general trends and developments the transport market can get idea of the future requirements of passengers and identify why some passengers prefer service competitors, and to make certain changes in the parameters that shape the quality of passenger service. Efficiency of actions will be provided only if all employees related to passenger service, will clearly know the purpose to which you want to go that requirements are passenger as he sees the proposed service to their economic effectiveness. For identification of the current problems and identify the negative components of service should periodically monitor the quality of passenger service.

Keywords: quality, rail transport, service, station complex, passenger service, efficient transport services.

Постановка проблеми. Всі люди користуються послугами транспорту, зокрема залізничного. Кожен потенційний пасажир, купуючи квиток на потяг, очікує відповідну якість транспортної послуги. Та не завжди якість відповідає бажаній. Якість послуг коливається в широких межах і залежить від якості праці виробників, їх

компетентності, комунікабельності, доброзичливості, ввічливості та інших особистих якостей, а також від часу і місця (вокзали, станції, перони поїзди тощо) надання транспортних послуг. Основне завдання пасажирського залізничного транспорту є повне та якісне задоволення потреб населення в перевезеннях у приміських та далекого сполучення напрямках.

За кордоном, завдання підвищення якості та доступності транспортних послуг в більшості своїй вирішується за допомогою моніторингу – інструменту, який дозволяє регулярно оцінювати задоволеність споживачів транспортних послуг – пасажирів.

Якість обслуговування пасажирів на вокзальних комплексах оцінити дуже складно, оскільки присутній елемент очікування надання транспортної послуги у поїзді. Оскільки пасажир, віддаючи при здійсненні поїздки перевагу залізниці та купуючи квиток, а потім і супутні послуги, формують доходи галузі, то робота з ними повинна бути головною метою і «сенсом» діяльності залізничників, щоб потенційні пасажирі мали постійне бажання користуватися залізницею та не віддавали перевагу іншим видам пасажирського транспорту. Обслуговування у вищевказаних місцях повинні організовуватися таким чином, щоб поїздка залізницею стала продовженням відпочинку чи виконання службових функцій.

Щоб здійснити якісне обслуговування пасажирів і забезпечити конкурентоспроможність транспортних залізничних послуг на вокзалах необхідно досліджувати добові пасажиропотоки, дізнаватись пасажирську думку про якість обслуговування, щоб на основі досліджень проводити покращення в якості обслуговування пасажирів. Не проведення моніторингу негативно вплине на якість обслуговування пасажирів і призведе до зниження конкурентоспроможності залізниць.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Найважливішим завданням залізничних вокзальних комплексів є забезпечення високої якості обслуговування пасажирів. В сучасних умовах один із можливих варіантів вдосконалення обслуговування є проведення моніторингу якості обслуговування.

В умовах інтенсивного пасажирського потоку відсутність оперативної інформації про стан задоволення пасажирів приводить до недостатньої якості обслуговування. Моніторинг якості сервісного обслуговування стосується різних сфер транспорту і висвітлюються тією чи іншою мірою певними авторами.

У статті Р. Г. Коробйова, Н. В. Руденко виконано аналіз факторів, що впливають на рівень обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України. Вони виділяють такі фактори: технологічні, технічні, соціальні, культурно-розважальні і харчування. Розглянуто асортимент послуг, що надаються пасажирам (бронювання та продажу квитків на потяги через мережу Internet, в тестовому режимі, почали продавати залізничні квитки в кредит, послуга попереднього резервування проїзних документів за 60 діб) з метою створення комфортних умов для подорожі.[1] У роботі О. В. Кизима, О. В. Кібкало викладено докладний огляд і проведено аналіз сучасних світового досвіду розвитку залізничних вокзальних комплексів, встановлення основних тенденцій розвитку пасажирських вокзальних комплексів. Відсутність містобудівних вимог до взаємодії різних видів транспорту при забудові при вокзальної території, а також обмежень на здійснення певних видів діяльності на прилеглих до залізничних вокзалів територіях негативно впливає на якість обслуговування пасажирів, погіршує комфорт при отриманні послуг залізничних вокзалів, створює загрозу їхній безпеці, призводить до збільшення будівельних та експлуатаційних витрат [2]. Н. А. Боровик, Т. С. Сив'юк провели аналіз проблем низького рівня якості транспортного обслуговування населення, що виявляється у зрос-

танні витрат часу на переміщення, недотриманні розкладу та інтервалу руху на маршрутах, зниженні рівня культури водіння та обслуговування пасажирів, безпеки та комфортності перевезень, екологічності послуг, неповному облаштуванні зупинок транспорту [3]. К. М. Шерепа провела моніторинг розвитку сучасних залізничних вокзальних комплексів (перетворення на сервіс-центри); аналіз діяльності їх роботи з метою визначення якості послуг, які надаються пасажиром на залізничних вокзалах; аналіз факторів, що впливають на рівень обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України, асортимент транспортних послуг, процесів надання різноманітної довідкової інформації та доставка пасажирів і багажу на вокзал і вивіз їх з вокзалу та інших послуг, що надаються пасажиром з метою створення комфортних умов для їх подорожі.[4] У статті В. С. Віниченко, І. Ю.Тарасюка проаналізовано фактори й умови, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті. Вони виділяють такі основні фактори якості перевезення пасажирів: комфортність поїздки (наповнення транспортних засобів та регулярність руху їх на маршрутах); час, витрачений на пересування пасажирів; безпека перевезень; інформаційне навантаження (реклама, радіо) на пасажирів за час перебування у транспортному засобі; інформування пасажирів про рух, інтервал транспортних засобів; гігієнічний та естетичний стан у транспортному засобі, особливо узимку; улаштування та оформлення зупинного пункту та кваліфікацію персоналу[5].

Всі фактори, які було розглянуто, є доцільними. Але ми вважаємо необхідним більше приділили уваги моніторингу якості обслуговування пасажирів на залізничних вокзальних комплексах методами опитування пасажирів, експертної оцінки та аналізу отриманих результатів, на основі яких можуть бути прийняті певні рішення для покращення якості обслуговування потенційних пасажирів, підвищення попиту на транспортні послуги та конкурентоспроможності залізниць на транспортному ринку.

Мета даної статті розглянути зарубіжний досвід визначення задоволеності якості обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах та можливість застосування його на Українських залізницях.

Виклад основного матеріалу дослідження. Моніторинг якості обслуговування – це проведення низки однотипних замірів якості надання послуг, подальший аналіз, оцінка отриманих результатів для виявлення, усунення або корегування певних тенденцій, процесів, проблем для ефективної діяльності організації.

Мета моніторингу полягає у виявленні найзначущих, з точки зору пасажирів, залізничних вокзалів, факторів, що визначають якість цих послуг, а також у визначенні аспектів діяльності, що дають найвищі або низькі показники задоволеності.

Найважливішою складовою будь-якої системи якості є якість наданих транспортних послуг. Тому, якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам версії ISO 9001:2001 [7]. Таким чином, стандарти, їх реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування на вокзалі.

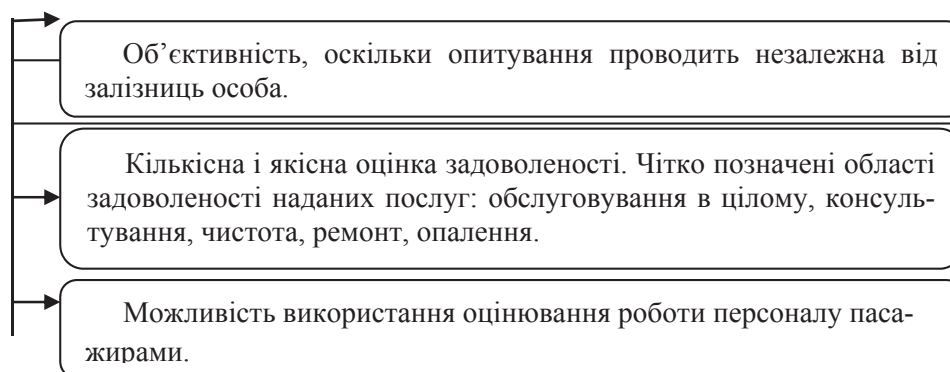


Рис. 1. Схема моніторингу рівня задоволеності пасажирів
Джерело розроблено авторами на підставі [6]

Якість обслуговування пасажирів можна поділити на п'ять категорій (табл. 1).

Таблиця 1. Категорії якості обслуговування пасажирів

Категорія	Визначення
Технічна	З точки зору стандартних вимог до матеріально-технічної бази: зовнішнє та внутрішнє оснащення, яке включає техніку безпеки, предметів гігієни, постачання тепла, інформаційних технологій в потягах, ступінь надійності.
Функціональна	Характеризується здатністю персоналу якісно виконувати свої обов'язки й залежить від кваліфікації, досвіду, вмінь, професійних навичок працівників, втілює характерні особливості процесу їх надання.
Психологічна	Характеризується виявом гостинності, ввічливості, запобігливості, доброзичливості обслуговуючого персоналу.
Тривалість обслуговування	Включає час очікування на вокзалі, оперативність та швидкість обслуговування не лише у касах, а й у інших приміщеннях.
Етична	Визначається конкретними показниками, виходячи з досвіду функціонування вокзалу, анкетних опитувань, соціологічних досліджень, громадської думки, що стає причиною популярності залізниць серед пасажирів, та формує її імідж на ринку транспортних послуг.

Джерело: систематизовано авторами на підставі [8]

Основною проблемою оцінки кожного параметру якості є те, що пасажирів дуже рідко залишають відгуки у книгах скарг та пропозицій, не беруть активної участі у анкетуваннях. Це призводить до ускладнення проведення моніторингу якості обслуговування та оцінки наданих послуг, що, у свою чергу, знижує рівень виявлення недоліків та їх усунення в обслуговуванні пасажирів.

Для розроблення пропозицій щодо залучення потенційних пасажирів до проведення оцінювання якості їх обслуговування проведемо аналіз зарубіжного досвіду з цієї проблеми.

Наприклад, у галузі авіаційного транспорту, Міжнародною радою аеропортів (ASQ) на основі бенчмаркінг програми було розроблено систему ASQ (якість обслуговування аеропортів), яка передбачає здійснювання кількісного опитування пасажирів круглий рік і базується на стандартній анкеті, яка охоплює 31 ключовий елемент.

ASQ є бенчмаркінг, інструмент для аеропортів щодо перевірки рівня задоволеності споживачів по цілому ряду послуг і операцій. Програма призначена для аеропортів, які вимагають регулярне оновлення інформації про їх продуктивність сервісу для оперативного і стратегічного прийняття рішень. Кожен місяць, всі аеропорти (які беруть участь в програмі) опитують пасажирів, що вилітають, про їхні враження.

Існує ASQ програма для відстеження ефективності конкретних критеріїв щодо інвестицій для підвищення якості послуг.

Опитування відбувається за допомогою терміналу для кількісного опитування пасажирів. Проводиться обстеження пасажирів через face-to-face, інтерв'ю та вибірки, яке включає в себе пасажирів по кожному призначенню та подорожі по всіх авіакомпаній. Дослідження проводяться через тиждень в кожному аеропорту включаючи контракт із зовнішнім агентом маркетингових досліджень на запуск цього процесу обстеження [9].

Зважаючи на це можна запропонувати розробити подібну систему до ASQ для України або використовувати цю систему адаптувавши її до українських пасажирів.

На грецьких залізницях представлена структура, розроблена для надання допомоги залізничним операторам в моніторингу та контролі якості послуг, що надаються своїм пасажирам. Ця структура заснована на оцінці 22 показників, згрупованих за шістьма критеріями, тобто маршрутну точність, безпеку системи, чистоту, комфорт пасажирів, обслуговування та інформація для пасажирів. Оцінка показників досягається за рахунок аналізу кількісних, а також якісних параметрів, отриманих або зі статистичних джерел, підтримуваних залізничним оператором, або дані, зібрані від анкетування на ім'я пасажирів. Система класифікації була визначена за оцінкою показників. Крім того, багатокритеріальна оцінка була розроблена для оцінювання загального індексу продуктивності за якість послуг, що надаються оператором. Періодичність дозволяє особам, які приймають рішення порівнювати результати між різними часовими горизонтами для отримання бажаної продуктивності для цільового року. Основа була реалізована на грецькій залізниці і надала індекси контролю якості для окремих показників, а також для загальної продуктивності мережі. Маршрутній точності і системі безпеки були приписані найвищі оцінки в порівнянні з іншими критеріями, встановленими межами, що вказує на невелике збільшення порівняно з тими класами попереднього часового горизонтного аналізу. Решта критеріїв, спираючись на якісні показники, були оцінені з помірним класом, схожим на той, який приписується під час останнього часового горизонту аналізу, про те, що ніяких поліпшень не спостерігали в послугах, пов'язаних з іншими показниками. Якість обслуговування, оцінка, заснована на зазначених вище межах, являє собою корисний інструмент для підтримки процесу прийняття рішень для вдосконалення залізничного обслуговування пасажирів. Реалізація структури, в рамках якої була розроблена для оцінки контролю якості послуг для пасажирів, пропонується залізничним оператором в Греції, являє собою корисний інструмент в руках керівництва. Це забезпечує динамічну інформацію про оцінку якісних і кількісних показників, які пов'язані з якістю обслуговування, як це спостерігають і сприймають пасажирів. Крім того, це дозволяє порівняння продуктивність різних маршрутів, мережевих категорій, а також виконання мереж серед різних періодів часу. Це

може сприяти у відповідному управлінні залізничній мережі і вказати елементи, які вимагають поліпшення, з метою забезпечення задоволеності пасажирів і хороші показники послуг, які надаються, щодо окремих критеріїв, які використовуються для оцінки якості послуг, а також для загальної продуктивності.

Використання досвіду грецьких залізниць в оцінюванні якості обслуговування пасажирів можливе, використавши розроблені ними індикатори якості, а саме:

1. Безпека на вокзалі. Безпека на станціях оцінюється за пасажирським опитуванням, в яких просять дати оцінку від 0 до 10 (10 – найвищий) безпеки на вокзалі, виходячи з їхнього досвіду на конкретну поїздку і їхнє сприйняття. Ранг показника розраховується як середній бал всіх інтерв'ю.

2. Чистота приміщень вокзалу. Чистота оцінюється пасажирами через анкетування та його оцінка розраховується як середнє значення всіх інтерв'ю. Ранг індикатора «чистоти» розраховується як середній бал всіх показників.

3. Комфортний відпочинок.

4. Комфортні місця для сидіння. Місця для сидіння вимірюються за допомогою кваліфікованого персоналу (спинка, нахил R, ширина сидіння і доступна відстань для ніг) порівняно з необхідним значенням.

5. Температура приміщень (залежно від наявності кондиціонування повітря та опалення).

6. Поведінка персоналу.

7. Частота обслуговування.

8. Якість і ціна послуги.

9. Легкість купівлі квитка.

10. Квиткові купівельні засоби.

11. Інформація на вокзалі. Інформування пасажирів на вокзалі стосується інформації, пов'язаної з поїздом і оцінюється пасажиром на основі двох параметрів, тобто інформації, представленої у вигляді оголошення, та інформації, наданої на дошку (електронна чи ні).

12. Кімната відпочинку.

Кожен індикатор пов'язаних даних, зібраних за допомогою трьох різних джерел, залежить від типу даних:

1) статистичні дані, які знаходяться на утриманні залізничного оператора;

2) дані, зібрані в ході розслідування, проведеного кваліфікованим персоналом;

3) дані, отримані шляхом анкетування для пасажирів, які прямують по регулярних маршрутах протягом періоду аналізу.

Крім того, ці дані обробляються, щоб привести до оцінки індикатора, який найкраще описує продуктивність оператора стосовно зазначених критеріїв. Залежно від значення індикатора, критерій відносять до його продуктивності.

Кожен показник оцінюється на основі шкали від 0 до 10, де 10 – максимальне значення даного показника (НІТ, 2005). Оцінка показників може бути суб'єктивною чи об'єктивною залежно від джерела збору даних для певного індикатора[9].

За досвідом оцінювання приміського перевезення у Греції можна використати методологію. Методика вимагає адаптації до місцевої характеристики транспортної системи в стадії розгляду. Показники, величина вибірки, опитування організації та інші елементи методології вимагає настроювання на розмір мережі, розкладу руху транспортних послуг і, звичайно, потреби і пріоритети в громадському транспорті оператора або організації.

Дві важливі особливості методології, які відрізняють її від інших, і буде стимулювати операторів громадського транспорту, щоб прийняти її:

1. Це дозволяє оцінити в цілому рівень сервісу шляхом виміру відповідних складових показників. Це забезпечує консолідовану картину продуктивності або пасажирську задоволеність/ незадоволеність якістю послуг.

2. Це полегшує формулювання цілей в сфері якості обслуговування і продуктивності на основі значення окремих показників та в консультації з транзитним оператором.

Крім того, вона забезпечує необхідні механізми й інструменти для того, щоб дослідити чи були ці цілі досягнуті.

Створення і підтримання такої методики дозволить громадському транспорту, організації:

- оцінити ефективність транспортних послуг,
- створити ефективну комунікацію і співпрацю між усіма видами транспорту, що беруть участь у місцевій транспортній системі (оператори дочірніх підприємств).

Доцільно скористатися досвідом аналогічного громадського транспорту організацій, які мають багаторічний досвід у реалізації програм контролю якості [11].

Для об'єктивної оцінки якості та ефективності обслуговування в сфері залізничного сервісу необхідно створити інформаційну систему опитування пасажирів бажано з 100%-м охопленням самих пасажирів у процедурі опитування.

Вимоги до послуг виражаються системою критеріїв і певних інформаційних показників – чинників, які разом з методиками визначення цих факторів складають нормативну базу обслуговування пасажирів [6]. Для цього виділяються окремі фактори (рис. 2), що різнобічно характеризують якість обслуговування, які приймаються для подальшої їх оцінки в процесі загальної комплексної оцінки якості та ефективності обслуговування.

У першій групі факторів виділяються фактори позитивного характеру, тобто ті нематеріальні фактори обслуговування, які позитивним чином впливають на ефективність обслуговування в цілому. До таких факторів доцільно віднести такі:

1. Зручність режиму роботи кас – цей фактор означає можливість роботи сервісної організації в зручній для клієнта час (день і години). Для пасажирів бажано, щоб сервіс працював цілодобово, без вихідних і перерв.

2. Можливість попереднього замовлення – характеризує можливість замовлення (в тому числі попереднього) особисто, або по телефону, або за допомогою комп'ютерних мереж.

3. Час реагування на замовлення – час, що потрібен для того, щоб додзвониться і зробити замовлення.

4. Зручність системи введення та видачі замовлень – характеризує наявність комфорту в процесі подачі замовлення, зручність організації процедури оформлення замовлення і тривалість його оформлення, а також видачі об'єкта сервісу (у зручній для пасажирів час).

5. Зручність платежу – фактор характеризує можливість здійснити оплату транспортних послуг різноманітними методами платежу, у тому числі можливість або необхідність передоплати, прийняття оплати за кредитними картками.

6. Номенклатура і асортимент транспортних та супутніх послуг – фактор означає наявність номенклатури та асортименту послуг, у тому числі послуг, пристосованих до потреб замовника, наявність додаткових послуг чи послуг надзвичайного характеру, попередження пасажирів про особливості виконаної роботи, послуг з консультування або пропозиції про надання супутніх послуг (замін, регулювань).



*Рис. 2. Схема груп факторів якості обслуговування пасажирів
Джерело: систематизовано автором на основі [6]*

7. Технічна оснащеність – фактор характеризує ступінь оснащеності сучасним технологічним обладнанням, приладами контролю, інструментами та інформаційними технологіями.

8. Професіоналізм персоналу – характеризує досвід, знання, компетентність персоналу.

9. Наявність чистоти і комфорту – наявність чистих комфортабельних приміщень, залів очікувань, кімнат відпочинку.

10. Культура обслуговування – фактор означає ввічливість, комунікабельність, доступність, чуйність, доброзичливість, співпереживання, рівень розуміння вимог пасажира, достатній час, який приділяється пасажирові, в тому числі при спілкуванні по телефону або он-лайн. Фактор надзвичайно важливий для пасажира, який основну увагу звертає саме на культуру обслуговування і приймає рішення про те, щоб в черговий раз скористатися послугами саме залізничного транспорту.

Друга група чинників якості обслуговування об'єднує сукупність факторів матеріального чи негативного характеру, які негативно впливають на ефективність обслуговування в цілому. Серед ознак даного класу можна виділити такі:

1. Невідповідність ціни якості транспортної послуги.
2. Поява одних і тих самих несправностей (дефектів) протягом певного терміну (несправність ескалаторів, ліфтів, потягів, санвузлів, табло оголошення).
3. Несвоєчасне реагування на недоліки обслуговування.

4. Невідповідність очікуваної якості наданій.

5. Несвочасне надання інформації.

На підставі розробленої методики оцінки якості та ефективності обслуговування в сфері сервісу кожної градації кожного фактора якості приписується кількісне значення.

На основі опитування клієнтів за допомогою листів експертної оцінки якості та ефективності обслуговування проводиться статистичний аналіз окремих факторів обслуговування і узагальненої ефективності обслуговування за певний відрізок часу (день, тиждень, місяць, квартал, рік)[6].

Більшість пасажирів не особливо охоче заповнюють анкети. Не завжди потенційний пасажир транспортної послуги впевнений у тому, що щось буде зроблено для покращення її якості. Оскільки, на думку пасажирів, книги скарг ніхто не читає, на грубість касира ніхто не реагує, і якщо десь не прибрано – ніхто не поспішає прибирати, ніхто не консультує пасажирів, якщо вони заблукали, в довідкове бюро черга і просто не поспішають реагувати на зауваження. Тому необхідно просити пасажирів заповнити анкету, в якій запитання будуть короткими і чітко сформульованими, розміщувати анкети на помітних для пасажирів місцях, пропонувати заповнити анкету після того, як він отримав послугу та має час.

Висновки і пропозиції. На основі проведеного аналізу зарубіжного успішного досвіду проведення моніторингу якості обслуговування пасажирів можна зробити висновок, що в першу чергу, пасажирів звертають увагу на людський фактор (професіоналізм і ввічливість), санітарно-гігієнічний стан приміщень вокзалу та комфортабельність.

Однією з проблем на українській залізниці є те, що не організовано відстеження потреб пасажирів у якості обслуговування. Було б доцільно організувати на території вокзалів пункти анкетування або надавати анкетний лист разом з білетом і збирати під час перевірки наявності проїзного документа, або протягом поїздки, для того, щоб проводити моніторинг якості обслуговування у зв'язку з тим, що потреби пасажирів постійно зростають, а показник якості обслуговування пасажирів не змінюється. Розробку та узагальнення результатів буде проводити аналітик, який має відповідний досвід.

Зарубіжний досвід свідчить, що дослідження пасажирської задоволеності/ незадоволеності є одним з важливих напрямів діяльності, що має проводитися з метою визначення пріоритетів, очікувань і ступеня задоволеності пасажирів щодо транспортних послуг. У таких опитуваннях пасажирів важливо дізнатися про задоволеність в даній серії якісних і експлуатаційних атрибутів транспортної системи, а також шляхом застосування відповідних методів вивчення, тоді команда здатна вивести ці атрибути, які важливі і не виконуються задовільно, згідно з пасажирською думкою, для їх покращення.

ЛІТЕРАТУРА

1. Боровик Н. А., Сив'юк Т. С. Оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень в сучасних ринкових умовах // Управління проектами, системний аналіз і логістика: Науковий журнал. Технічна серія. – К.: НТУ. – Вип. 9. – С. 268 – 270. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Upsal_2012_9_66.pdf. – Назва з екрану.

2. Віниченко В.С., Тарасюк І.Ю. Аналіз факторів і умов, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті. // Науково-технічний збірник «Коммунальное хозяйство городов». – Х., 2011. – Вип. 99. – С. 369–374. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/21803/> – Назва з екрану

3. *Кизим О.В., Кібало О.В.* Аналіз сучасних світових тенденцій розвитку залізничних вокзальних Комплексів. // Збірник наукових праць ДонІЗТ «Львівська політехніка» – Д., 2011.– Вип. 25. – Режим доступу: <http://ea.drtdiit.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/682/1/5Kizim.pdf> – Назва з екрану
4. *Коробйова Р. Г., Руденко Н. В.* Сервіс для пасажирів на залізницях України. // Збірник наукових праць «Транспортні системи та технології перевезень». – Вісн. Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна. – Д., 2012. – № 3. – Режим доступу: <http://tstt.diit.edu.ua/article/view/17186> – Назва з екрану.
5. *Шерена К.М.* Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті // Журнал «Проблеми підвищення ефективності інфраструктури». – К.: НАУ, 2011. – № 29. – Режим доступу: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/289> – Назва з екрану.
6. *Козлов А. Е., Блюмин А. М.* Информационная система мониторинга качества обслуживания в сфере автосервиса. [Електронний ресурс] // Інтернет-журнал «Науковедение». – 2011. – Вип. № 2 (7). – Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-sistema-monitoringa-kachestva-obslyuzhivaniya-v-sfere-avtoservisa>. – Назва з екрану.
7. ДСТУ ISO 9001 – 2001. Система управління якістю. Вимоги. – К. : Державний стандарт, 2001. – 24 с.
8. *Бібліотека і доступність інформації у сучасному світі: електронні ресурси в науці, управління бізнесом* [Електронний ресурс] : Напрями вдосконалення оцінки якості обслуговування у готелях України // навчальні матеріали он-лайн – Режим доступу: http://pidruchniki.com/10611207/turizm/yakist_obslyugovuvannya_gotelnyy_sferi.
9. *Офіційний сайт аеропорту Трансвілл* [Електронний ресурс] : режим доступу: <http://www.townsvilleairport.com.au/regulatory/quality-of-service-monitoring/>
10. *Ефтія Натаніаї.* Вимірювання якості обслуговування пасажирів на грецькій залізниці [Електронний ресурс] // Університет Фессалії, Департамент будівництва. – Електронний ресурс: <http://www.este.civ.uth.gr/viografica-pdf/measuring%20the%20quality%20of%20service%20for%20passengers%20on%20the%20hellenic%20railways.pdf>.
11. *Янніс Трунопулос.* Повна методологія контролю якості пасажирських перевезень в громадському транспортному бізнесі // Hellenic Інституту транспорту / Центру досліджень і технологій Hellas Салоніки, Греція // європейського транспортного \ Transporti Europei - [Електронний ресурс] : - режим доступу: https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/5965/1/Tyginopoulos_Aifadopoulos_ET38.pdf

REFERENCES

1. *Borovik N.A, Syv'yuk T.* Ocinka yakosti ta efekty`vnosti pasazhy`rs`ky`x perevezen` v suchasny`x ry`nkovy`x umovax [Evaluation of the yakist and efficiency of passenger traffic in the current market conditions] // proektamy`, sy`stemny`j analiz i logisty`ka: Naukovy`j zhurnal. Tehnichna seriya. – К. : NTU, VIP. 9. - S. 268-270.. - Electronic resource: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Upsal_2012_9_66.pdf. – nazva z ekranu.
2. *Vinychenko V.S and Tarasyuk I.* Analiz faktoriv i umov, yaki vply`vayut` na yakist` pasazhy`rs`ky`x perevezen` na mis`komu pasazhy`rs`komu transporti. [Analysis of factors and conditions that affect the quality of passenger transport in urban passenger transport.]. // Naukova-tehnichny zbirnik «Kommunal`noe hozyajstvo gorodov». – X, 2011. – Vip. 99. – P. 369 – 374. – Electronic resource: <http://eprints.kname.edu.ua/21803/> - nazva z ekranu.
3. *Kizim O.V, Kibalo O.V.* Analiz suchasny`x svitovy`x tendencij rozvy`tku zalizny`chny`x vokzal`ny`x Kompleksiv..[Analysis of current world trends railway station complex] // Zbirny`k naukovy`x prac` DonIzT «L`vivs`ka politexnika» – Etc., 2011. – Vip. Number 25. – Electronic resource: <http://ea.drtdiit.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/682/1/5Kizim.pdf> - nazva z ekranu.
4. *Korobyova R.G., Rudenko N.* Servis dlya pasazhy`riv na Zalizny`cyax Ukrayiny`..[service for passengers on the railways of Ukraine] // Zbirny`k naukovy`x prac` «Transportni sy`stemy` ta tehnologiyi perevezen`» - Visn. Dnipropetr. nacz. un-tu zalizn. transp. im. akad. V. Lazaryana. – D., 2012. – № 3. Electronic resource: <http://tstt.diit.edu.ua/article/view/17186>. – nazva z ekranu.
5. *Sherepa K.M.* Servis-centry` z obslyugovuvannya pasazhy`riv na zalizny`chnomu transporti [Service centers of passenger service on the railway transport]// Zhurnal « Problemy` pidvy`shhennya efekty`vnosti infrastruktury`». – К.: НАУ, 2011. – № 29. – Electronic resource: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/289> - nazva z ekranu
6. *Kozlov A.E. Blyumyn A.M.* Y`nformacy`onnaya sy`stema mony`tory`nga kachestva obslyuzhy`vany`ya v sfere avtoservy`sa.[Information system for monitoring the quality of service in the field of car service] [Quality Management System. Requirements] [Electron resource] // Internet-zhurnal «Naukovedeny`e».–

2011. – Вы'п № 2 (7). – Electronic resource: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-sistema-monitoringa-kachestva-obsluzhivaniya-v-sfere-avtoservisa>. – nazva z ekranu.

7. DSTU ISO 9001 – 2001. Sy'stema upravlinnya yakisty. Vy'mogy'. – K.: Derzhavny'j standart, 2001. – 24 s.

8. Biblioteka i dostupnist' informaciyi u suchasnomu sviti: elektronni resursy' v nauci, upravlinnya biznesom [Library and availability of information in today's world, electronic resources in science, business management] [Electron resource]: Napryamy' vdoskonalennya ocinky' yakosti obslugovuvannya u gotelyax Ukrainy' // navchal'ni materialy' on-lajn. – Rezhy'm dostupu: http://pidruchniki.com/10611207/turizm/yakist_obslugovuvannya_gotelnyy_sferi. – nazva z ekranu.

9. *Oficijny'j* sajt aeroportu Transvill [Elektronny'j resurs] : rezhy'm dostupu: <http://www.townsvilleairport.com.au/regulatory/quality-of-service-monitoring/>.

10. *Eftiya Natanail*. Vy'miryuvannya yakosti obslugovuvannya pasazhy'riv na grecz'kij zalizny'ci [Measuring the quality of service for passengers on the Hellenic railways [Elektronny'j resurs] // Universy'tet Fessaliyi, Departament budivny'cztva, - Elektronny'j resurs: <http://www.este.civ.uth.gr/viografica-pdf/measuring%20the%20quality%20of%20service%20for%20passengers%20on%20the%20hellenic%20railways.pdf>

11. *Yannis Tyrinopoulos, Georgia Aifadopoulou* Povna metodologiya kontrolyu yakosti pasazhy'rs'ky'x perevezen' v gromads'komu transportnomu biznesi [A complete methodology for the quality control of passenger services in the public transport business] // Hellenic Insty'tutu transportu / Centru doslidzhen' i tehnologij Hellas Saloniky', Greciya // yevropejs'kogo transportnogo \ Trasporti Europei – 2008. – n. 38: 1-16. – Electronic resource: https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/5965/1/Tyrinopoulos_Aifadopoulou_ET38.pdf. – nazva z ekranu.