

УДК 656.224.003.077

**Ольга Пацьора**

(старший викладач кафедри «Економіка та підприємництво», Державний економіко-технологічний університет транспорту)

**Оксана Гузь**

(студентка групи 1-ЕП маг., Державний економіко-технологічний університет транспорту)

### СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЦІ

*Стаття присвячена сервісному обслуговуванню пасажирів на залізничному транспорті України. Ринкові умови вимагають постійного пошуку сучасних оперативних методів управління пасажирськими перевезеннями для того, щоб зберегти стійке положення і функціонування транспортних підприємств на ринку транспортних послуг. Пріоритетним напрямком у діяльності транспортної галузі є забезпечення ефективного сервісного обслуговування пасажирів. З цією метою в статті розкрито основні принципи сервісу пасажирських перевезень та надана їх характеристика. Виділено етапи формування системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті, дотримання яких забезпечить покращення іміджу залізниці і підвищення прибутковості перевезень. Для ефективного функціонування послуг щодо обслуговування пасажирів, важливо визначити оптимальний перелік послуг, які складають систему сервісного обслуговування. Розглянуто асортимент послуг, які залізниця надає пасажирам, з метою створення комфортних умов для подорожі. Так як проблеми формування показників якості послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливою методичною складністю, обумовлені тісним, складним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг, в статті узагальнено напрямки підвищення ефективності функціонування пасажирського комплексу України.*

*Ключові слова: сервісне обслуговування, пасажирські перевезення, залізничний транспорт, ефективність, конкурентоспроможність.*

© Пацьора О., Гузь О., 2015

*Ольга Пацьора*

*(старший преподаватель кафедры «Экономика и предпринимательство», Государственный экономико-технологический университет транспорта)*

*Оксана Гузь (студентка группы 1-ЕП маг, Государственный экономико-технологический университет транспорта)*

### **СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГЕ**

*Статья посвящена сервисному обслуживанию пассажиров на железнодорожном транспорте Украины. Рыночные условия требуют постоянного поиска современных оперативных методов управления пассажирскими перевозками, чтобы сохранить устойчивое положение и функционирование транспортных предприятий на рынке транспортных услуг. Приоритетным направлением в деятельности транспортной отрасли является обеспечение эффективного сервисного обслуживания пассажиров. С этой целью в статье раскрыты основные принципы сервиса пассажирских перевозок и предоставлена их характеристика. Выделены этапы формирования системы сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте, соблюдение которых обеспечит улучшение имиджа железной дороги и повышение доходности перевозок. Для эффективного функционирования услуг по обслуживанию пассажиров, важно определить оптимальный перечень услуг, которые составляют систему сервисного обслуживания. Рассмотрены ассортимент услуг, которые железная дорога предоставляет пассажирам, с целью создания комфортных условий для путешествий. Так как проблемы формирования показателей качества услуг, определение уровня сервисного обслуживания и методы его повышения отличаются особой методической сложности, обусловленные тесной, сложной взаимосвязью между различными заинтересованными сторонами оказанных услуг, в статье обобщены направления повышения эффективности функционирования пассажирского комплекса Украины.*

*Ключевые слова: сервисное обслуживание, железнодорожный транспорт, пассажирские перевозки, эффективность, конкурентоспособность.*

*Olga Patsora*

*(senior teacher of the Department «Economy and Entrepreneurship», the State Economic and Technological University of Transport)*

*Oksana Guz*

*(student group 1-EPmag, the State Economic and Technological University of Transport)*

### **SERVICE PASSENGER SERVICE ON THE RAILROAD**

*The article is devoted passenger's service on railway transport of Ukraine. Market's conditions require a constant search for surgical methods of passenger's transportation*

*management in order to maintain a stable position and functioning of transport companies on the transport market. The priority direction in activity of the transport sector is ensuring efficient passenger servicing. In the article, with this purpose, declines the basic principles of passenger transportation services provided and their characteristics. Stages of formation of system of service of passengers on railway transport, the observance of which will improve the image of railways and increase profitability of transportation. For the effective functioning of services for passengers, it is important to determine the optimal list of services that constitute the system of maintenance. Considered the range of services that the railway provides passengers with the aim of creating comfortable conditions for travel. Paper summarizes directions of increase of efficiency of functioning of the passenger complex of Ukraine, since the problems of formation of indicators of quality of services, definition of service levels and methods of its improvement are particularly methodological difficulties, due to the close, complex relationship between the various stakeholders of the services provided.*

**Keywords:** service, rail transportation, passenger transportation, efficiency, competitiveness.

**Постановка проблеми.** Залізничний транспорт відіграє вагоме значення у економічному та соціальному розвитку держави, хоча, на сьогодні, на жаль, спостерігається погіршення господарського стану підприємств галузі. Значний моральний та фізичний знос рухомого складу, відсутність фінансування з боку держави та неповне покриття перевезень пільгового контингенту споживачів призводить до поступового втрачання конкурентних переваг на ринку як вантажних, так і пасажирських перевезень країни. Залізничні пасажирські перевезення є збитковими за усіма видами сполучень. Це спонукає залізниці до розширення асортименту сервісних послуг, їх удосконалення, підвищення привабливості, що в результаті призведе до зростання обсягів роботи і доходних надходжень. Обираючи вид транспорту пасажир звертає увагу не тільки на саму послугу, пов'язану з перевезенням, а й на додаткові послуги, які її супроводжують і підвищують якість та комфортність поїздки. У зв'язку з цим, проблема підвищення якості сервісного обслуговування пасажирів залізничного транспорту набуває особливої актуальності.

Високий рівень якості сервісних послуг є запорукою покращення іміджу Укрзалізниці і підвищення прибутковості залізничних пасажирських перевезень.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Підвищення ефективності пасажирських перевезень розглядаються у роботах радянських вчених: А. П. Абрамова, І. В. Белова, М. І. Бещева, М. Н. Біленького, В. Г. Галабурди, О. В. Дмитренко, М. У. Дмитрієва, Ф. П. Кочнева, М. В. Правдіна, Н. Г. Сєхова та українських вчених: Ю. С. Бараша, О. Г. Дейнеки, В. Л. Диканя, Г. Д. Ейтутіса, Н. М. Колесникової, Ю. Ф. Кулаєва, М. В. Макаренка, А. М. Новікова, Ю. С. Пашенка, Є. М. Сича, Ю. М. Цветова та ін. Результати цих досліджень, пов'язаних з пасажирськими перевезеннями, їхньою організацією, згладжуванням нерівномірності пасажиропотоків, удосконаленням тарифної політики, якістю транспортного обслуговування, враховуються за відповідними напрямками. Питання сервісу на залізничному транспорті розглянуті у наукових працях таких вчених, як І. М. Аксьонов, Л. М. Іванкова, Н. Д. Іловайський, Н. С. Кисельов, О. В. Комаров, К. М. Шерепа. У працях Головіна О.А., Гудкової В.П., Рудяченко І.Ф. висвітлено питання якості транспортних послуг на пасажирському залізничному транспорті та системи сервісного обслуговування пасажирів.

Проте в умовах загострення конкурентної боротьби між різними видами транспорту в вирішенні питань підвищення попиту на пасажирські перевезення, їх економічної ефективності, заслуговує уваги дослідження різних додаткових послуг та підвищення якості сервісного обслуговування в системі пасажирських перевезень залізниць.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Ринкові умови вимагають постійного пошуку сучасних оперативних методів управління пасажирськими перевезеннями для того, щоб зберегти стійке положення і функціонування транспортних підприємств на ринку транспортних послуг. Пріоритетним напрямком у діяльності транспортної галузі є забезпечення ефективного сервісного обслуговування пасажирів. Комплекс послуг, що надаються пасажирам на залізниці, з одного боку створює сприятливі передумови для праці, навчання, що в підсумку впливає на продуктивність праці, підвищуючи культурний рівень і якість життя населення, з іншого боку, збільшуючи набір послуг, залізничний транспорт забезпечує зростання доходів від пасажирських перевезень за рахунок підвищення якості перевезень, обслуговування, залучення додаткових клієнтів. Для визначення та вивчення потреб пасажирів необхідно проводити маркетингові дослідження транспортного ринку за різними параметрами: цілі, дальності, частоті поїздки, родом діяльності, статтю, віком, середньомісячним доходом споживачів. Відношення пасажира за представленими характеристиками і параметрами дає можливість оцінити як основну послугу – перевезення, так і визначити набір додаткових послуг.

Сервіс у сфері пасажирських перевезень – це комплекс додаткових послуг, що надаються у процесі обслуговування пасажирів з метою задоволення їх потреб і запитів, і які сприяють підвищенню комфортності поїздки.

Сервісне обслуговування пасажирських перевезень дозволяє поліпшити умови переміщення пасажирів на залізничному транспорті, підвищити його конкурентоспроможність на транспортному ринку. При сервісному обслуговування пасажирів повинні враховуватися і дотримуватися такі принципи: обов'язковість, необов'язковість, еластичність пропозиції, інформативність, зручність, раціональність цінової політики, технічна адекватність, компромісність, комунікативність. Основні принципи сервісу у сфері пасажирських перевезень представлені на рис 1.

Розглянемо характеристику принципів сервісу у сфері пасажирських перевезень:

1) обов'язковість доповнення основної пропозиції додатковими – пасажирські перевезення (основна послуга) завжди повинна підкріплюватися додатковою (замовлення квитків за допомогою Інтернет, доставка білетів та ін.);

2) необов'язковість використання додаткового комплексу пропозицій – споживач може відмовитися від запропонованої додаткової послуги, так як вона є необов'язковою;

3) еластичність пропозиції – послуги повинні бути різноманітними: від мінімально необхідних (інформування пасажирів про зміну часу відправлення поїзда або часу його прибуття, надання інформації про умови перевезення багажу, надання послуг харчування) до максимально потрібних;

4) інформативність – пасажир повинен своєчасно отримувати необхідну інформацію про послуги, які його цікавлять та необхідно постійно здійснювати збір, систематизацію та обробку інформації, щодо запитів пасажирів та їх вимог щодо рівня обслуговування;

5) зручність пропозиції – додаткові послуги повинні максимально влаштовувати покупця;

## ЗАЛІЗНИЧНИЙ ТРАНСПОРТ

б) раціональна цінова політика – встановлені ціни на додаткові послуги повинні бути обґрунтованими і адекватними їх складності, формам надання, рівню якості;



Рис. 1. Основні принципи сервісу у сфері пасажирських перевезень

7) технічна адекватність сервісних послуг – вимогам пасажирів повинні відповідати технічний стан рухомого складу, технологія надання сервісних послуг;

8) компромісність – пошук рішення раціонального рівня обслуговування пасажирів, який визначається зіставленням витрат, доходів і прибутку;

9) наявність ефективних комунікацій – забезпечення ефективного зворотного зв'язку із пасажирами.

Забезпечення високоякісного сервісу пасажирських перевезень вимагає формування системи сервісного обслуговування. Етапи формування системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті подані на рис. 2.

## ЗАЛІЗНИЧНИЙ ТРАНСПОРТ

Для ефективного функціонування послуг щодо обслуговування пасажирів, важливо визначити оптимальний перелік послуг, які складають систему сервісного обслуговування. Сервіс у сфері пасажирських перевезень складається з кількох етапів обслуговування: до поїздки, у процесі поїздки та після поїздки.



Рис. 2. Етапи формування системи сервісного обслуговування пасажирів

Обслуговування до здійснення поїздки включає:

- точність і своєчасність інформування пасажирів у пунктах продажу квитків, на вокзалі;
- професіоналізм, дії та поведінка обслуговуючого персоналу у пунктах продажу квитків та на вокзалі;

- додаткові послуги під час придбання квитків (наявність пільг, допомога у визначенні маршруту) та наявність додаткових послуг на вокзалі (зали очікування, пункти харчування, зали відпочинку підвищеної комфортності, послуги Інтернет);

- своєчасність відправлення поїздів;
- збереження багажу.

Обслуговування під час здійснення поїздки характеризується:

- безпекою поїздки;
- дією та поведінкою провідників, професіоналізмом в обслуговуванні;
- комфортністю поїздки (чистота у салоні, зручність місць, відповідний температурний режим, справність дверей, сидінь)
- наявністю додаткових послуг (надання постільної білизни, реалізація чаю, друкованої продукції, розкладу руху поїздів).

Обслуговування після поїздки складає:

- своєчасність прибуття у пункт призначення;
- наявність додаткових послуг на вокзалі для пасажирів (зали очікування, пункти харчування, зали відпочинку підвищеної комфортності, бронювання місць у готелі, виклик таксі)
- збереження багажу;
- надання відповідей на скарги та зауваження пасажирів, задоволення їх претензій.

Рівень сервісного обслуговування можна визначити, давши оцінку основним показникам якості послуг. Проблеми формування показників якості послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливою методичною складністю, обумовлені тісним, складним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг (постачальниками, суспільством, споживачами тощо).

Підвищення ефективності функціонування пасажирського комплексу України можливе за рахунок впровадження наступного:

1. Подальшого впровадження всього комплексу державного регулювання у практику перевезень пасажирів (організація транспортного ринку, ліцензування, контроль транспортних тарифів, податкове регулювання, розробка та контроль виконання екологічних стандартів, норм безпеки та охорони праці).

2. Проведення реструктуризації системи управління пасажирським комплексом на підставі принципів ринкової економіки та орієнтації цієї системи на потреби пасажирів.

3. Вдосконалення правової бази пасажирського комплексу шляхом прийняття на рівні держави необхідних законів, а також щорічне визначення індексації пасажирських тарифів і розмірів компенсацій транспортних витрат у державному бюджеті та інше.

4. Вилучення з експлуатації морально і фізично зношених транспортних засобів (рухомого складу) і заміна їх новими.

5. Забезпечення максимальної координації та інтеграції всіх елементів перевізного процесу кожного виду транспорту, а також взаємодії всіх видів транспорту між собою.

6. Впровадження комплексних автоматизованих систем управління пасажирськими перевезеннями.

7. Раціоналізації організації пасажирських перевезень з метою забезпечення високого рівня і якості обслуговування населення в поєднанні з ефективним використанням рухомого складу та раціоналізації графіків руху транспортних засобів;

8. Забезпечення на основі принципу компромісного рішення раціонального рівня обслуговування пасажирів, який визначається зіставленням витрат, доходів і прибутку.

9. Впровадження економічно обґрунтованих тарифів, які з одного боку мають не бути збитковими, а з іншого – забезпечувати доступність громадського транспорту для всіх верств населення і не погіршувати добробут людей;

10. Формування та впровадження доцільної системи сервісного обслуговування пасажирів, яка передбачала б розширення і підвищення якості послуг, розвиток рекламної діяльності тощо.

Для підвищення якості обслуговування пасажирів, створення позитивного іміджу залізничного транспорту необхідно: у планах навчання квиткових касирів, працівників вокзалу, що мають відношення до спілкування з пасажирами, передбачити вивчення правил етикету при спілкуванні з пасажирами. Особливо необхідно звернути увагу на передачу інформації про будь-які порушення розкладу поїздів і інших недоліків, пов'язаних з наданням послуг населенню (пасажирам); щодня коректувати графік роботи касирів у залежності від пасажиропотоку; вивчити питання розширення технічних можливостей довідкового бюро; керівництву квиткових кас, і підрозділам вокзалу, що мають відношення до обслуговування пасажирів, необхідно постійно працювати над питаннями розширення асортименту послуг і їхньої якості; здійснювати вивчення попиту і вимог пасажирів, їхню реакцію на послуги, що надаються, цінову політику тощо; для вирішення питання по задоволенню попиту пасажирів на перевезення по категоріях місць, вагонів і поїздів, змінити порядок бронювання; використовувати в роботі досвід розвинутих країн. Як приклад, досвід залізниць Франції і Німеччини, де маркетингові дослідження і пошук удосконалення рухомого складу, тарифної політики і ціноутворення, сервісу, послуг здійснюється постійно.

**Висновки та пропозиції.** Сьогодні конкурентоспроможність транспортних підприємств на ринку пасажирських перевезень багато у чому залежить від ефективності системи сервісного обслуговування пасажирів. Обираючи вид транспорту пасажир буде надавати перевагу тому підприємству, яке головні акценти своєї діяльності розставляє на задоволенні потреб споживачів транспортних послуг. Для зміцнення своїх конкурентних позицій та збільшення частки залізничного транспорту на ринку пасажирських перевезень необхідно постійно удосконалювати систему сервісного обслуговування пасажирів шляхом покращення якості послуг, проводити оцінку рівня якості сервісних послуг і своєчасно вносити корективи при виявленні відхилень від встановлених стандартів обслуговування.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Аксенов И.М. Концепция сервиса в сфере пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. – 2002. – № 1. – С. 11-15.
2. Головина Е. А. Теоретические основы измерения и обеспечения качества услуг на пассажирском железнодорожном транспорте // Матеріали Першої Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті» / Е. А. Головина. – К: ДАЗТУ, 2009. – 102 с – С. 12-14.
3. Иванкова Л.Н. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 75 с.



4. *Иловайский Н.Д., Кисилев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов.* – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.
5. *Коробйова Р. Г., Руденко Н. В. Сервіс для пасажирів на залізницях України [Електронний ресурс] / Коробйова Р. Г., Руденко Н. В. – Режим доступу: <http://eadnurt.diit.edu.ua/bitstream/123456789/1359/1/12krgnzu.pdf>.*
6. *Наумова О. Е., Антонова О. І. Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень.* – С. 62-69.
7. *Рудяченко І. Ф. Підвищення якості транспортних послуг на основі комплексу маркетинг - логістики // Матеріали Першої Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті» / І. Ф. Рудяченко. – К.: ДАЗТУ, 2009. -102 с. – С 36-44.*
8. *Шерепа К. М. Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті [Електронний ресурс] / К. М. Шерепа. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/port/soc\\_gum/ppei/201129/Sherepa.pdf](http://www.nbu.gov.ua/port/soc_gum/ppei/201129/Sherepa.pdf)*

### REFERENCES

1. *Aksenov Y.M. Konceptsiya servysa v sfere passazhyrskyyh perezovok [The concept of service in the field of passenger transport]. *Zaliznychnyy transport Ukrainy – Railway transport of Ukraine*, 2002, № 1, pp. 11-15.*
2. *Golovyna E. A. Teoreticheskiye osnovyy yzmerenyya y obespechenyya kachestva uslug na passazhyrskom zheleznodorozhnom transporte [The theoretical basis of measuring and ensuring quality of service on passenger railway transport]. *Materialy Pershoi' Mizhnarodnoi' naukovo-praktychnoi' konferencii' «Marketing i logistyka v systemi menedzhmentu pasazhyr'skyyh perevezen' na zaliznychnomu transporti» [Proceedings of the First International scientific-practical conference "Marketing and logistics in the system of management of passenger transportations on a railway transportation"]*. Kyiv, 2009, pp. 12-14.*
3. *Yvankova L.N. Servys na transporte [Service transport]. Moskva, Marshrut, 2005. 75 p.*
4. *Ylovajskyy N.D., Kysylev A.N. Servys na transporte (zheleznodorozhnom) [Service transport (rail)]. Moskva, Marshrut, 2003. 585 p.*
5. *Korobjova R. G., Rudenko N. V. Servis dlja pasazhyriv na zaliznycjah Ukrainy [Service for passengers on the Railways of Ukraine]. Available at: <http://eadnurt.diit.edu.ua/bitstream/123456789/1359/1/12krgnzu.pdf>.*
6. *Naumova O. E., Antonova O. I. Servis jak faktor pidvyshhennja konkurentospromozhnosti zaliznychnyyh pasazhyr'skyyh perevezen [Service as a factor of increasing the competitiveness of rail passenger transport]. pp. 62-69.*
7. *Rudjachenko I. F. Pidvyshhennja jakosti transportnyh poslug na osnovi kompleksu marketing - logistyky [Improving the quality of transport services based on the marketing-logistics]. *Materialy Pershoi' Mizhnarodnoi' naukovo-praktychnoi' konferencii' «Marketing i logistyka v systemi menedzhmentu pasazhyr'skyyh perevezen' na zaliznychnomu transporti» [Proceedings of the First International scientific-practical conference "Marketing and logistics in the system of management of passenger transportations on a railway transportation"]*. Kyiv, 2009, pp. 36-44.*
8. *Sherepa K. M. Servis-centry z obslugovuvannja pasazhyriv na zaliznychnomu transporti [Service centers for servicing passengers in railway transport]. Available at: [http://www.nbu.gov.ua/port/soc\\_gum/ppei/201129/Sherepa.pdf](http://www.nbu.gov.ua/port/soc_gum/ppei/201129/Sherepa.pdf).*