

УДК656.224.003.077

**АНАЛІЗ ДОСВІДУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ В УМОВАХ  
ВИСОКОШВИДКІСНОГО РУХУ**

**Канд. техн. наук Т.Ю. Калашнікова, магістрант М.В. Биков**

**АНАЛИЗ ОПЫТА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В УСЛОВИЯХ  
ВИСОКОСКОРОСТНОГО ДВИЖЕНИЯ**

**Канд. техн. наук Т.Ю. Калашникова, магистрант Н.В. Быков**

**AN ANALYSIS OF THE EXPERIENCE QUALITY SERVICE OF PASSENGERS IN CONDITIONS  
HIGHT SPEED MOVEMENT**

**Cand. of tehn. sciences T.Y. Kalashnikova, master student M.V. Vykov**

*У статті розглядається питання щодо підвищення якості обслуговування пасажирів в умовах високошвидкісного руху. Проведено аналіз роботи УЗ, виявлено ряд недоліків в обслуговуванні пасажирів. Запропоновано заходи підвищення якості обслуговування за рахунок додаткового технічного оснащення вокзалів і станцій.*

**Ключові слова:** *якість, пасажир, залізничний транспорт.*

*В статье рассматривается вопрос о повышении качества обслуживания пассажиров в условиях высокоскоростного движения. Проведен анализ работы УЗ, выявлен ряд недостатков в обслуживании пассажиров. Предложены меры повышения качества обслуживания за счет дополнительного технического оснащения вокзалов и станций.*

**Ключевые слова:** *качество, пассажир, железнодорожный транспорт.*

*In the article the question of improving the quality of passenger service under conditions of high-speed traffic. The analysis of ultrasound revealed a number of shortcomings in passenger service. The measures service quality improvement through additional technical equipment stations.*

**Key words:** *quality, passenger, railway transport.*

**Вступ і постановка проблеми.** Збитковість залізничних пасажирських перевезень у всіх видах сполучень спонукає залізниці до пошуку нових форм співпраці з пасажирями через пропонування їм широкого асортименту сервісних послуг (нових) з підвищенням їх привабливості, що в результаті призведе до зростання обсягів роботи і дохідних надходжень. Як свідчить практика, такий шлях підвищення ефективності та прибутковості пасажирських перевезень є найбільш реальним, тому що підвищення вартості проїзду та надання традиційних послуг суттєво не збільшує доходи залізниць.

Становлення і розвиток ринкових відносин у державі призводить до значних змін у всіх сферах життєдіяльності суспільства. Продовжується розшарування населення за рівнем доходів, з'явився клас дуже забезпечених громадян, продовжує розвиватися вітчизняний бізнес, що сприяє зростанню економічних зв'язків між підприємствами різних форм власності, різноманітними бізнесовими структурами і підприємствами.

Подальше поглиблення ринкових перетворень сприятиме зміцненню середнього та малого бізнесу, формуванню в суспільстві вітчизняного бізнесового прошарку. Завдяки цьому зростає потреба цих людей у здійсненні поїздок з метою задоволення, перш за все, власного економічного інтересу. У перспективі кількість таких поїздок буде зростати. Крім того, у такої категорії пасажирів виникають свої вимоги до переліку і якості обслуговування, за надання яких вони готові залізницям платити.

Вже зараз значна частина пасажирів має потребу в наданні нових послуг, які раніше залізницями не надавалися. Основними серед них є такі: доставка пасажирів і багажу на вокзал і назад, замовлення залізничних квитків за телефоном і електронною поштою, бронювання місць у поїздах і готелях, послуги мобільного зв'язку та інші.

**Аналіз нормативної бази.** Нормативною базою регулювання якості товарів у нашій державі є Закон України «Про захист прав споживачів». Але у сфері транспорту нормативний документ, який регулює відносини між виробником і споживачем, установлюючи стандарти якості пасажирських перевезень, до даного часу, на жаль, відсутній.

Поняття якості закріплено в стандартах багатьох країн світу. Так, у державному стандарті Росії (ГОСТ Р 51006-96. Услуги транспортные. Термины и определения) під «якістю» розуміють сукупність характеристик пасажирських, вантажних перевезень, які максимально забезпечують потреби пасажирів і вантажовідправників у процесі роботи [1].

**Метою статті** є аналіз роботи залізничних вокзалів з метою підвищення якості обслуговування пасажирів в умовах високошвидкісного руху.

**Виклад основного матеріалу.** Досвід роботи залізничного транспорту протягом трансформаційного періоду, який розпочався в 1991 р., показує, що зміцнення фінансового стану підрозділів залізниць, які займаються пасажирськими перевезеннями, можливо завдяки більш глибокому урахуванню індивідуальних вимог пасажирів. Це можна здійснити шляхом розширення сервісного обслуговування пасажирів.

Перший досвід роботи УЗ свідчить про правильно обраний залізницями напрям удосконалення пасажирських перевезень. Для проведення Євро-2012 проводилось переоснащення вокзальних комплексів в Україні. Залізничні вокзали мають у своєму складі такі приміщення: вестибюль; касові зали; зали очікування; кімнати матері і дитини; кімнати тривалого відпочинку; ресторани, кафе, буфети; багажні приміщення; камери схову ручної поклажі; кіоски, магазини; туалети, перукарні та інше. Технологічний процес роботи вокзалу повинен забезпечувати високу культуру обслуговування пасажирів протягом всього часу їх знаходження на вокзалі, скорочення тривалості виконання всіх операцій з обслуговування пасажирів. Він повинен передбачати таке [2]:

- ув'язку роботи всіх структурних підрозділів вокзалу з графіком руху поїздів і роботою місцевого транспорту;

- специфікацію вокзальних приміщень і раціональне їх розміщення з метою досягнення мінімальних тривалостей виконання технологічних операцій;

- раціональну організацію пасажиропотоків у приміщеннях вокзалу, на платформах, переходах і привокзальній площі;

- ефективну роботу квиткових і багажних кас, довідкової служби, камер схову;

- організацію роботи обслуговуючого персоналу з використанням передових методів обслуговування пасажирів;
- порядок прибирання приміщень вокзалу, платформ і площ;

- механізацію і автоматизацію технологічних операцій [3].

Пасажир повинен прямувати вокзалом найкоротшим шляхом, переходячи з одного приміщення в інше і вирішуючи всі питання, пов'язані з його поїзdkою (рис. 1).

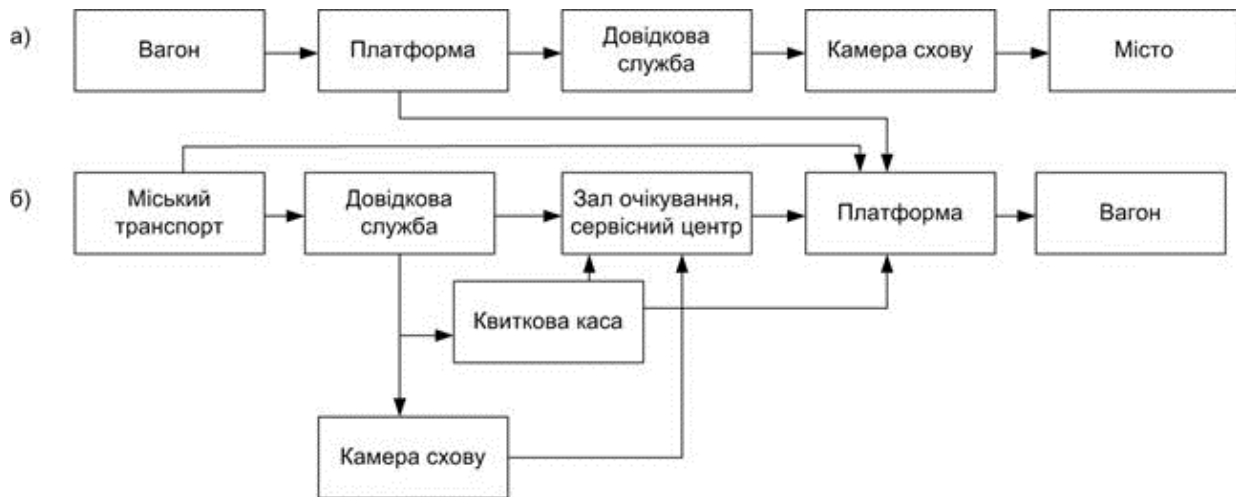


Рис. 1. Схема потоковості в обслуговуванні пасажирів на вокзалі:  
а – відправлення; б – прибуття пасажирів [1]

Правильно поставлена робота довідково-інформаційної служби вокзалу призводить до мінімуму зайвих переходів пасажирів для з'ясування різних питань, пов'язаних з поїзdkою. Для цього інформація пасажирів повинна мати всі дані про поїзд; час початку і закінчення посадки; порядок розміщення вагонів у составі (їх нумерація); розміщення у вокзалі проходів для пасажирів [4].

Для регулювання переміщення пасажирів на платформах їх обладнують різними покажчиками. Останнім часом вони бувають світловими. Для доведення необхідної інформації до пасажирів використовують радіо, зорову довідку і бюро.

Крім того, на залізничних вокзалах широко використовуються різноманітні зорові довідки у вигляді покажчиків, плакатів, таблиць, розкладів, вартості проїзду, оплати багажу та інше [6].

Організація продажу квитків має важливе значення в забезпеченні високоякісного обслуговування пасажирів.

Квиткові каси поділяються на такі види:

- каси добового продажу квитків у день від'їзду (організують у вокзалах для пасажирів прямого і місцевого сполучень);

- приміські каси (для пасажирів приміського сполучення);

- каси попереднього продажу квитків улаштовуються, як правило, у містах.

Попередній продаж квитків здійснюється на підставі замовлень на квитки по телефону, поштою, Інтернетом, при особистому зверненні пасажирів із доставкою додому, на підприємства, бази відпочинку та інше [5].

Для комплексної автоматизації квитково-касових операцій розроблено і впроваджено в практику електронну систему „Експрес УЗ”.

Система „Експрес УЗ” визначає вартість проїзду, друкує проїзні документи, враховує вільні місця в поїздах, вказує їх за вимогою касирів автоматично, інформує пасажирів і касирів про вільні місця, підраховує суми від продажу квитків, складає статистичну і фінансову звітність.

Проаналізувавши послуги, які надаються пасажиром на залізницях України в якості обслуговування, виявлено основний недолік – відсутність достатньої інформативності.

З метою підвищення якості обслуговування пасажирів на залізницях і вокзалах УЗ проведено дослідження закордонного досвіду з цього питання.

Наприклад, французькі залізниці (SNCF) і їхня інфраструктура забезпечують високий рівень інформативності за рахунок [7]:

- численних табло і показчиків без гучномовного зв'язку;
- інформаційних кіосків на кожному кроці;
- безкоштовного надання інформації та карт міста, метро, рекламних буклетів (вокзал, станція метро, готелі).

Велика увага приділяється клієнтам з порушенням зору, слуху, інвалідам і людям з обмеженими розумовими здібностями. Для таких людей розміщено спеціальні термінали, за якими вони можуть отримати або необхідну інформацію, або викликати працівника, що забезпечує допомогу в придбанні квитка, посадці в поїзд і т. п. Для незрячих людей також обладнано рельєфні доріжки по основних напрямках прямування пасажирів (рис. 2, 3).



Рис. 2. Автомат для людей з обмеженими можливостями



Рис. 3. Рельєфні проходи для пасажирів з вадами зору

Раніше вокзал сприймався як порожнє крокування пасажирів, а самі пасажирів як безліка маса. Зараз існує підхід до кожного клієнта з пропозицією доставляння «від дверей до дверей». Транспортний оператор стає експертом з руху, який базується на логістичних підходах із пропозицією комплексу послуг.

У квиткових касах введено нову посаду – асистент менеджера, який перерозподіляє

пасажиропотік у касах. Проводиться вимірювання задоволеності клієнтів шляхом внутрішніх інспекцій (чорні покупці), а також опитуванням клієнтів на виході з кас. Час очікування в черзі є гострим питанням.

Тарифна політика у Європі є багаторівневою, що дозволяє врахувати окремі категорії клієнтів: вікова група, бізнесмени і т. д. Для них виділяються окремі віконця,

пропонуються бізнес-програми для випадкових клієнтів, окремо для звичайних відпочиваючих.

Період купівлі дешевого квитка може бути як напередодні відправлення, так і за три місяці. Ціна квитка не є постійною, а варіюється залежно від попиту (запозичено в авіатранспорту). Максимальна ціна може перевищувати мінімальну в 5 разів, таким чином враховується обслуговування пасажирів з різним рівнем доходів.

**Висновок.** У перспективі за рахунок розширення асортименту сервісних послуг, забезпечення комплексного сервісного обслуговування і супроводження пасажира від моменту виникнення в нього бажання здійснити поїздку до її завершення з чіткою взаємодією залізниць з іншими видами транспорту залізничні вокзали України можуть і повинні стати одним великим центром якісного обслуговування.

### Список використаних джерел

1. Кочнев, Ф.П. Пассажи́рские перевозки на железнодорожном транспорте [Текст] / Ф.П. Кочнев. – М.: Транспорт, 1980. – 496 с.
2. Трихунков, М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность [Текст] / М.Ф. Трихунков. – М.: Транспорт, 1993. – 256 с.
3. Аксенов, И.М. Основы маркетинга в сфере пассажирских перевозок [Текст] / И.М. Аксенов. – К.: КМУГА, 1999. – 185 с.
4. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Текст]: учебник для вузов / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – М.: Маршрут, 2003. – 59 с.
5. Про схвалення концепції Державної цільової програми впровадження на залізницях швидкісного руху пасажирських поїздів 2005-2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studopedia.info/1-31887.html>.
6. Сервіс та бізнес на ВСШН в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://studopedia.com.ua/1\\_36086\\_osnovi-tehnologii-roboti-zaliznichnih-vokzaliv.html](http://studopedia.com.ua/1_36086_osnovi-tehnologii-roboti-zaliznichnih-vokzaliv.html).
7. Железные дороги мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zdmira.com>.
8. Sethian, J.A. Fast marching methods / J.A. Sethian // SIAM Review. – 1999. – V.41(2). – P. 199-235.
9. Резер, С.М. Логистика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте [Текст] / С.М. Резер. – М.: ВИНТИ РАН, 2007. – 516 с.

Рецензент д-р техн. наук, професор О.М. Огар

---

Калашнікова Тетяна Юріївна, канд. техн. наук, доцент кафедри управління експлуатаційною роботою Українського державного університету залізничного транспорту. Тел. (066)441-50-42 e-mail: [bulavina\\_ty@ukr.net](mailto:bulavina_ty@ukr.net).

Биков Микола Володимирович, магістрант ІППК. Тел.(099) 75-95-468 e-mail: [nics1990@mail.ru](mailto:nics1990@mail.ru).

Kalashnikova Tetyana Yurievna, PhD. Of tehn. Sciences, Associate Professor of Management of operational work of the Ukrainian State University of Railway Transport. Tel. (066)441-50-42 e-mail: [bulavina\\_ty@ukr.net](mailto:bulavina_ty@ukr.net).  
Bykov Mykola Volodumurov, Lichistener IPPK. Tel. (099) 75-95-468 e-mail: [nics1990@mail.ru](mailto:nics1990@mail.ru).

Наукова праця здана до друку 16.06.2015 року