

УДК 656.052.432

**ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ
ВИСОКОШВИДКІСНИХ ПОЇЗДІВ НА ЗАЛІЗНИЧНИХ ВОКЗАЛАХ УКРАЇНИ**

Канд. техн. наук Д. І. Мкртичян, В. С. Мороз

**ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ
ВЫСОКОСКОРОСТНЫХ ПОЕЗДОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ
УКРАИНЫ**

Канд. техн. наук Д. И. Мкртычян, В. С. Мороз

**INCREASE OF SERVICING THE PASSENGERS HIGH – SPEED TRAIN AT THE
RAILWAY STATION UKRAINE**

Ph. D D. I. Mkrtychyan, V. Moroz

Розглянуто питання щодо удосконалення пасажирських перевезень на залізничних магістралях України за рахунок підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів у мережі високошвидкісних магістралей (ВШМ). Проаналізовано проблеми обслуговування пасажирів на вокзалах ліній ВШМ. Запропоновано варіанти підвищення сервісного обслуговування пасажирів на вокзалах.

Ключові слова: вокзали, вокзальні комплекси, сервісне обслуговування, залізничний транспорт, високошвидкісні магістралі.

Рассмотрены вопросы по усовершенствованию пассажирских перевозок на железнодорожных магистралях Украины за счет повышения уровня сервисного обслуживания пассажиров в сети высокоскоростных магистралей (ВШМ). Проанализированы проблемы обслуживания пассажиров на вокзалах линий ВШМ. Предложены варианты повышения сервисного обслуживания пассажиров на вокзалах.

Ключевые слова: вокзалы, вокзальные комплексы, сервисное обслуживание, железнодорожный транспорт, высокоскоростные магистрали.

This article discusses questions on the improving railways of Ukraine through improvement of passenger service in high speed rail. Competition in the market of passenger transportation by railways requires new forms and methods of cooperation with passengers, by increasing the level of service. Discusses same problems passenger service at station complexes Ukraine. Invited options integrated passenger service at station complexes of high speed rail. You must create for passengers maximum comfort not only when purchasing their tickets, awaiting the departure and arrival of trains, but also determine the optimal route of movement, as well as additional services to work with clients to potential passengers have a constant desire to use rail and not preferred to others types of passenger transport.

Key words: stations, station complexes, service, railways, high-speed rail.

Вступ. Природним процесом розвитку залізниць України є поступове підвищення швидкості руху поїздів. Майбутнє залізничного транспорту України

безумовно пов'язано з реалізацією стратегічних завдань, серед яких необхідно зазначити інтеграцію в Європейську транспортну систему та впровадження

великомасштабних інвестиційно-інноваційних проєктів [1, 11]. Одним із завдань на сьогодні є організація високошвидкісного пасажирського руху та відповідного рівня сервісного обслуговування пасажирів, що допоможе підвищити конкурентоспроможність залізничного транспорту.

Перевезення пасажирів здійснюються різними видами транспорту — повітряним, наземним, водним. Рівень і тип транспортного засобу, протяжність переміщення зумовлюють специфіку транспортного сервісу. 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. Конкуренція на ринку пасажирських перевезень вимагає від залізниці пошуку нових форм і методів співпраці з пасажиром за рахунок підвищення рівня сервісного обслуговування. При цьому високий рівень якості сервісних послуг є не тільки важливою складовою конкурентоспроможності залізничного транспорту, а й запорукою покращення іміджу Укрзалізниці і підвищення прибутковості залізничних пасажирських перевезень, в межах ліній ВШМ [2, 12]. На основі вищенаведеного можна зробити висновок про необхідність більш повного та детального дослідження питання щодо сервісного обслуговування пасажирів.

Аналіз останніх досліджень. Питання щодо всіх аспектів сервісу на залізничному транспорті, якості пасажирських перевезень, оцінки конкурентоспроможності залізничного транспорту на ринку пасажирських перевезень розглянуті у наукових працях таких вчених, як Аксьонов І.М., Іванков О.М., Іванкова Л.М., Гловайський Н.Д., Кисельов Н.С., Комаров О.В., Бараш Ю.С., Галабурда В.М., Калініченко О.І., Лапідус Б.М., Терьошина Н.П., Чаркіна Т.Ю. та ін. [2-9].

Проте в умовах сучасної інформатизації та впровадження ВШМ в Україні підвищення якості сервісного обслуговування пасажирів потребує подальших досліджень.

Мета статті. Аналіз основних принципів сервісного обслуговування на залізничних вокзалах та варіанти для підвищення якості обслуговування пасажирів в умовах високошвидкісного руху.

Основна частина. В сучасних умовах роботи залізничних вокзалів ліній ВШМ якість та ефективність послуг, вдосконалення технологічного процесу виходить із забезпечення вимог пасажирів до якості обслуговування, формування системи оцінки рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах, підвищення рівня сервісного обслуговування [5].

Залізничний вокзал, залишаючись елементом структури залізничного транспорту, все більше стає компонентом міської, регіональної інфраструктури, який об'єднує як транспортні системи, так і соціальні обслуговуючі системи [3,4].

Умови господарювання та економічні вимоги до розвитку пасажирського комплексу при обслуговуванні пасажирів високошвидкісних магістралей вимагають використовувати вокзали як транспортні термінали і багатофункціональні комплекси. До вокзальних комплексів входять пасажирські, адміністративні та господарські будівлі, колії, системи сигналізації та зв'язку, електрифікації та електропостачання, готелі, офіси, торгові центри, заклади культури та харчування. У сфері обслуговування клієнтів головне – зручність і комфорт. Організація роботи пасажирського вокзального комплексу дає можливість перейти на новий рівень в роботі. Перш за все, це впровадження сучасних технологій і розширення спектра послуг для пасажирів [9].

Можна виділити ряд принципів сервісного обслуговування, які повинні враховуватися підприємствами залізнич-

ного транспорту для підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів високошвидкісних поїздів на вокзалах України:

- широкий спектр пропозицій сервісних послуг, додатково до основних послуг пасажирських перевезень, на лініях ВШМ виконання комплексних послуг. Пасажири повинні бути інформовані про сервісні послуги, які надаються на вокзалах (на станціях відправлення та призначення) та у вагонах на шляху прямування. Пасажирське господарство, його сервісні структури повинні приймати тільки ті зобов'язання, виконання яких можуть гарантувати, у протилежному випадку вони приречені на поразку в конкурентній боротьбі [5];

- необов'язковість використання клієнтом сервісних послуг. Працівники пасажирського господарства і структур не повинні їх нав'язувати пасажирю;

- еластичність сервісу. Сервісні послуги повинні пропонуватися пасажирам від одиничних або мінімально необхідних до максимально доцільних, набір яких визначає сам пасажир;

- зручність сервісу. Сервіс повинен надаватися у тому місці, у такий час, у такій формі, які влаштовують пасажиря;

- технічна адекватність сервісу. Технічний рівень пасажирського рухомого складу і його оснащення повинен бути адекватний технології сервісу, у противному випадку не буде досягнуто відповідної якості сервісу. Пасажира цікавлять його проблеми, а не проблеми виробника сервісних послуг, тобто пасажирської компанії і її структур. Якість сервісу не повинна страждати від технічної недосконалості обладнання в поїздах і на вокзалах;

- інформаційна віддача сервісу. Підрозділи залізничного транспорту, що займаються пасажирськими перевезеннями, повинні прислухатися до інформації, яку можуть надати відповідні підрозділи щодо сегментів пасажиропотоку, реалізації товарів і послуг, оцінок і думок пасажирів, аналізу сервісу конкурентів;

- розумна цінова політика в сфері сервісу. Цінова політика в сервісі світових пасажирських перевезень може впливати на споживання пасажирами товарів і послуг не тільки залізничного транспорту, але і його партнерів при продажі пакетів послуг. Ціни повинні відповідати можливості придбання пасажирами сервісних послуг як на вокзалах, так і на шляху прямування. У цьому випадку сервіс повинен розглядатися не тільки як джерело додаткового прибутку, але і як інструмент зміцнення довіри між пасажирами й працівниками залізничного транспорту, а також партнерами по сервісному обслуговуванню;

- універсальний дизайн — це стратегія, спрямована на те, щоб проектування та наповнення різних типів середовищ, виробів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг були доступні та зрозумілі всім і слугували для загального використання у якомога незалежний і природний спосіб [10]. Якщо послуги на залізничних вокзалах доступні для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення (особи з тимчасовими порушеннями здоров'я, з дитячими колясками, вагітні жінки, люди похилого віку тощо), то отримуємо: визнання «заклад для всіх», тобто такий, що дотримується міжнародних стандартів щодо рівних «прав людини», забезпечується доступність послуг для всіх груп відвідувачів.

Сервіс на залізничному транспорті в сучасних умовах варто розглядати як систему забезпечення, що дозволяє поліпшити умови переміщення пасажирів на залізничному транспорті, підвищити його конкурентоспроможність на транспортному ринку (рисунок).

Таким чином, збільшується кількість пасажирів (клієнтів), підвищується конкурентоспроможність та імідж залізничного транспорту.

Здатність розуміти і задовольняти індивідуальні потреби пасажирів у поєднанні з можливістю отримати прибуток — запорука успішних компаній завтрашнього дня.



Рис. Схема основних принципів підвищення сервісного обслуговування пасажирів

Слід відмітити, що 2016 рік на залізницях України оголошено роком створення належних умов для доступу маломобільних пасажирів до об'єктів залізничної інфраструктури. У галузі вже розпочали втілювати відповідну програму з усунення бар'єрів, що перешкоджають людям з інвалідністю на рівні з іншими отримувати послуги на вокзалах та станціях. Зокрема на вокзалах деяких міст для зручності пасажирів з інвалідністю обладнані каси із заниженим підвіконням, а також обладнані спеціальні місця для паркування транспортних засобів, встановлені покажчики напрямку руху до пандусів у приміському павільйоні, оновлені носії інформації (пиктограми). Для пасажирів з вадами зору нанесені рельєфно – тактильні попередження по краях платформ. Загалом упродовж 2016 року технічними роботами зі створення кращих умов для людей з інвалідністю охоплено близько 100 вокзалів та станцій [1,10].

Висновки з дослідження і перспективи, подальший розвиток у даному

напрямку. Одним з перспективних напрямків підвищення якості обслуговування пасажирів високошвидкісних магістралей на залізницях, безумовно, слід вважати оптимізацію асортименту послуг та удосконалення процесу транспортного обслуговування. За останній час Укрзалізницею ініційовано кілька перспективних заходів у цьому напрямку, які перш за все спрямовані на підвищення якості транспортних послуг.

Якість обслуговування пасажирів на вокзальних комплексах оцінити дуже складно, тому що наявний елемент очікування надання транспортної послуги у поїзді. Оскільки пасажирів, віддаючи при здійсненні поїздки перевагу залізниці та купуючи квиток, а потім і супутні послуги, формують доходи галузі, тому, розглядаючи вокзали як «візитну картку», недостатньо проводити тільки заходи, спрямовані на реконструкцію і відновлення як самих вокзалів, так і прилеглих до них територій. Необхідно створити для пасажирів максимальні зручності не тільки

при придбанні ними квитків, чеканні відправлення і прибуття потягів, а і визначенні оптимального маршруту переміщення, а також додаткові послуги,

щоб потенційні пасажери мали постійне бажання користуватися залізницею та не віддавали перевагу іншим видам пасажирського транспорту.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт Укрзалізниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.uz.gov.ua.
2. Аксенов, И. М. Концепция сервиса в сфере пассажирских перевозок [Текст] // Залізничний транспорт України. – 2002. – № 1. – С. 11-15.
3. Иловайский, Н. Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Текст] / Н.Д. Иловайский, Н.С. Киселев. – М.: Изд-во «Маршрут», 2003. – 585 с.
4. Бараш, Ю. С. Методика проведення досліджень стосовно підвищення ефективності управлінських рішень організації пасажирських перевезень [Текст] / Ю.С. Бараш // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: зб. наук. праць. – К.: НАУ, 2009. – С. 9-13.
5. Калініченко, О. І. Фактори, які формують конкурентоспроможність послуг залізничного транспорту [Текст] / О.І. Калініченко // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків: УкрДАЗТ, 2011. – Вип. 36. – С. 289 – 296.
6. Гудкова, В. П. Закономірності економічного розвитку сфери додаткового обслуговування пасажирів [Текст] / В.П. Гудкова // Зб. наук. праць КУЕТТ. Сер. Економіка і управління. – 2004. – Вип. 6. – С. 158–169.
7. Иванкова, Л. Н. Сервис на транспорте [Текст]: учеб. пособие для вузов ж.-д. трансп. / Л. Н. Иванкова, А.Н. Иванов, А.В. Комаров. – М.: Изд-во «Маршрут», 2003. – С. 585.
8. Терёшина, Н. П. Экономика железнодорожного транспорта [Текст] : учеб. для вузов ж.-д. транспорта / Н. П. Терёшина, В. Г. Галабурда, М.Ф. Трихунков и др. – М.: УМЦ ЖДТ, 2006. – С. 801.
9. Наумова, О. Е. Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень [Текст] / О. Е. Наумова, О.І. Антонова // Зб. наук. праць ДНУЗТ. Сер. Проблеми економіки транспорту. – 2012. – Вип. 3. – С. 62 –69.
10. 2016 рік оголошено Укрзалізницею роком створення належних умов для доступу мало мобільних пасажирів до об'єктів залізничної інфраструктури [Текст] // Українська залізниця. – 2016. – № 2. – С. 4.
11. High speed rail: Fast track to sustainable mobility. – 2012. – 36 p.
12. Ginés de Rus Economic Analysis of High Speed Rail in Europe/ Ginés de Rus, Ignacio Barrón, Javier Campos, Philippe Gagnepain, Chris Nash, Andreu Ulied, Roger Vickerman [Текст] // Fundación BBVA, 2009 Plaza de San Nicolás, 4. 48005 Bilbao.
13. W. Zhang, Peihao Nian, Guowei Lyu A multimodal approach to assessing accessibility of a high-speed railway station [Text] // Journal of Transport Geography. – 2016. - № 54. – С. 91-101.

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

Мкртчян Дмитро Ігорович, канд. техн. наук, доцент кафедри управління вантажною і комерційною роботою Українського державного університету залізничного транспорту. Тел.: (057) 730-10-11.

E-mail: katran0018@gmail.com.

Мороз Вікторія Сергіївна, магістр ІППК. Тел (050) 051-09-58. E-mail: vitysya333@mail.ru.

Mkrtychyan Dmitry Igorovich Ph. D, associate professor of the chair “Management of freight and commercial operation”. Tel.: 057-730-10-11.

Moroz Viktoriia Sergiivna, master IPPK. Tel. (050) 051-09-58. E-mail: vitysya333@mail.ru.

Стаття прийнята 22.08.2016 р.