

Р. Г. КОРОБІЙОВА, А. Д. ЧУГАЙ (Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна)

РОЗВИТОК СЕРВІСУ В ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ

У набір послуг, пов'язаних з перевезенням, входить організація обслуговування пасажирів до поїздки, під час поїздки та після неї. У зв'язку з впровадженням високошвидкісного руху на залізницях України встає питання в необхідності нічних поїздів. У статті виконано, порівнянь попиту пасажирів на перевезення у нічних і високошвидкісних поїздів і «Intercity +».

Ключеві слова: послуга, пасажир, нічні поїзда, високошвидкісні поїзда.

В набор услуг, связанных с перевозкой, входит организация обслуживания пассажиров до поездки, во время поездки и после нее. В связи с внедрением высокоскоростного движения на железных дорогах Украины встает вопрос в необходимости ночных поездов. В статье выполнено, сравнение спроса пассажиров на перевозки в ночных и высокоскоростных поездах «Intercity +».

Ключевые слова: услуга, пассажиры, ночные поезда, высокоскоростные поезда.

The set of services related to transportation, the organization is passenger service to travel, during travel and after it. In connection with the introduction of high-speed railways in the Ukraine there is a question in need of night trains. The article made, comparisons of demand for passenger transportation at night and high-speed trains and «Intercity +».

Key words: service, passengers, night trains, high speed trains.

Вступ

Сфера послуг, останнім часом, все більш впливає на рівень якості життя населення країни. Послуги, які надаються залізничним транспортом, сприяють формуванню громадської думки та зміцнюють іміджу залізниці, як надійного перевізника. Крім того, роблять свій внесок до бюджету країни, створенню робочих місць та є хорошою базою для забезпечення активної ролі жінок та молоді.

Суперництво між різними видами транспорту, компаніями, організаціями в виробництві та збитку своєї продукції – перевезенні, безпосередньо впливає на різноманітність та рівень послуг, які пропонується. Боротьба за пасажира ведеться не тільки між видами транспорту, але й всередині них. Сукупність послуг, пов'язаних з перевезенням, стає основною умовою конкурентоспроможності перевізників. В цю сукупність входить обслуговування пасажирів до поїздки, під час поїздки та після неї. Кожна з цих складових етапного обслуговування може зіграти вирішальну роль в виборі виду транспорту. При відсутності комплексного сервісного обслуговування на залізничному транспорті основний етап – перевезення, втрачає частку споживчої цінності, стає неконкурентоспроможною.

Перед кожним перевізником постає завдання підвищення якості обслуговування населення та ефективності використання рухомого складу. Якість пасажирських перевезень визначається сукупністю показників, що характеризують рівень задоволення потреб пасажирів у транспортному обслуговуванні. До основних показників якості перевезень пасажирів належать:

1. Комфортність поїздки
2. Цінова політика
3. Рівень обслуговування
4. Зручність розкладу та час у дорозі
5. Ввічливість з боку персоналу.
6. Безпека під час перевезення.

Всі вище перелічені показники є основними ланками у наданні послуг пасажирам.

Основна частина

Для визначення ставлення пасажирів до послуги і їх готовності користуватися залізничним транспортом було проведено дослідження, метою якого було виявлення відношення пасажирів до рівня сервісного обслуговування на залізничному транспорті. В якості критеріїв Обсяг вибірки склав 117 респондентів у віці від 20 до 50 років.

Для аналізу результатів анкетування застосовується методика розрахунку індексу задоволеності. Оцінка задоволеності пасажирів про-

водилася за п'ятибальною шкалою: 1 – «зовсім не важливо», 5 – «дуже важливо». За результатами опитування кожної характеристики присвоюється ранг значимості. На підставі даних обстеження були розраховані оцінки важливості характеристик функціонування залізничних перевезень.

По результатам досліджень було побудовано пелюсткову діаграма середніх оцінок (рис. 1).

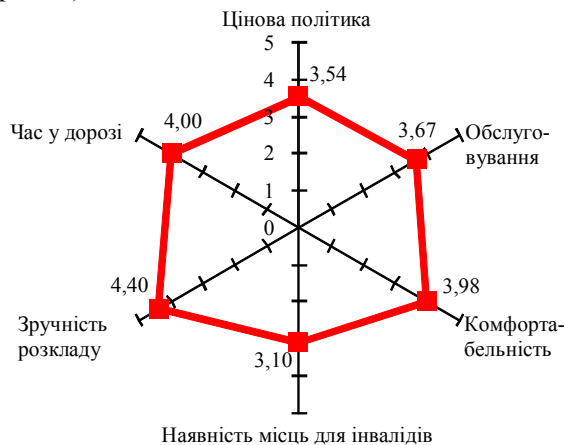


Рис. 1. Пелюсткова діаграма середніх оцінок

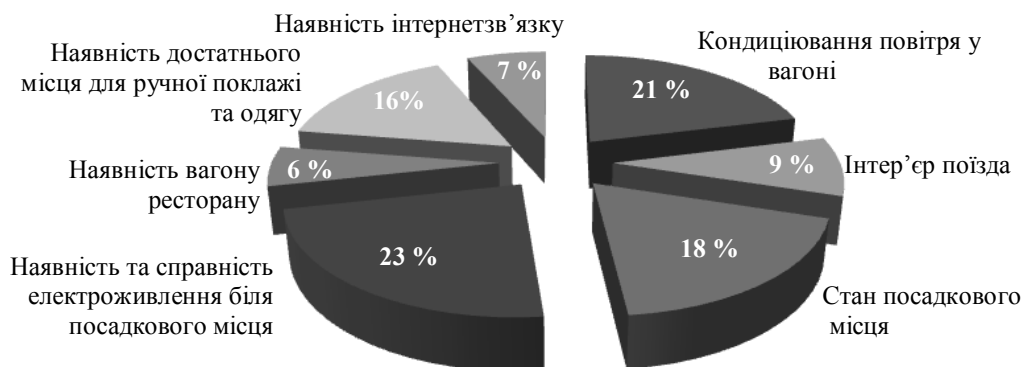


Рис. 2. Діаграма співвідношення показників комфорту поїздки.

З співвідношення показників комфорту видно, що дуже велике значення пасажирів залізничного транспорту надають таким показникам як:

- наявності та справності електроживлення біля посадкового місця (23%) – наявності справних розеток, вимикачі, лампи денного освітлення та ролетів на вікнах;

- кондиціонування повітря у вагоні, для створення комфортних умов (21%);

- стану посадкового місця (18%), його справності, охайності та чистоті у всьому вагоні;

- наявність достатнього місця для ручної поклажі та одягу (16%).

Більшість фахівців вважають, що при виборі виду транспорту вирішальним фактором є вартість проїзду, результати проведеного дослідження показали, що це не так. Найважливішими критеріями для пасажирів є зручність розкладу (4,4 бали), час у дорозі (4 бали) і комфортність (3,98 бали). При незадоволенні потреб пасажирів у зручному розкладі і в забезпеченні мінімальних витрат непродуктивного часу вони переходять на інші конкурентні види транспорту, де ці потреби задовольняються. Для пасажирів критерій – зручність розкладу, в першу чергу означає стабільність курсування поїздів та зручний час відправлення та прибуття на станцію призначення. У відмінності від конкурента залізниці, в дальньому сполученні, – авіаційного транспорту, на стабільність якого впливають природні умови, через що час поїздки стає непередбачуваним, тривалість поїздки по залізниці можна планувати.

Багатьох пасажирів, окрім швидкості прибуття до місця призначення, турбує наскільки комфортно буде подорож (рис. 2).

теріями, вказаними у табл. 1, максимальною оцінкою було 5 балів, а мінімальною – 1 бал.

Активними користувачами пасажирських залізничних перевезень є люди у віці від 18 до 50 років, тобто це студенти, яких спонсорують батьки, для яких важливо вчасно добратись до місця навчання, та люди які направляються у інші місця у відрадження, для яких вартість проїзду не є лімітуючи показником.

Таблиця 1

Критерії, за якими формувалася середньозважена оцінка «Цінова політика»

Характеристика	Оцінка
Вартість квитка	4,25
Наявність пільг на проїзд	4,07
Гнучкість тарифного регулювання вартості проїзду	
- від пори року	3,03
- від дня тижня	3,25
- від розташування місць у вагоні	3,65

Для комерційного успіху перевізника обслуговування, пов'язане з розширенням асортименту послуг, які надається пасажирам, останнім часом набуває все більше значення. При цьому, окрім традиційних видів сервісу, з'являються нові форми організації обслуговування пасажирів.

Однією з задач покращення обслуговування подорожуючих залізничним транспортом є збільшення швидкості руху поїздів, що дозволить скоротити час доставки пасажирів в пункт призначення. В зв'язку з цим на даний час в Украї-

ні з'явилась тенденція – скорочення значної кількості пасажирських нічних поїздів на заміну яким прийшли швидкісні електропоїзди. За розкладом руху пасажирських поїздів на 2012-2013 роки було відмінено близько 30 пар нічних поїздів. Таким чином пасажири позбавлені можливості обирати зручний для них вид пресування, не здійснюючи для цього додаткових пересадок.

Для оцінки затребуваності нічних поїздів було виконано порівняння нічного фірмового поїзда № 79/80 та швидкісних поїздів «ІНТЕРСІТІ+», денного № 165/166 і вечірнього № 167/168, які курсують в сполученні Дніпропетровськ – Київ. Опитування, яке було виконано серед 133 респондентів показало, що 50 % віддають перевагу нічним поїздам і 26 % респондентів відповіли, що наявність денних поїздів для них «дуже важливо».

На даний час аналіз показав, що найбільшим попитом у пасажирів продовжує користуватися нічний фірмовий поїзд № 79/80. Населеність його в березні 2013 року склала близько 90 %, в той час як населеність швидкісного денного біля 42 %, швидкісного вечірнього – 58 %.

При вартості квитка на фірмовий поїзд № 79/80 у двічі менше ніж на поїзда «ІНТЕРСІТІ+» прибуток, отриманий від реалізації квитків на нічний поїзд в березні 2013 року, склав 16974,47 тис. грн., що на 12426,12 тис. грн. більше ніж денний № 165/166, та на 10712,41 тис. грн. більше аніж вечірній швидкісні поїзди (табл. 2).

Таблиця 2

Дані з продажу квитків за березень 2013 року у напрямку Дніпропетровськ – Київ

Клас вагону	Запропоновано квитків у березні 2013	Продано, у березні 2013		Вартість квитка, грн.	Прибуток, тис. грн
		шт.	%		
№ 165/166 «Інтерсіті +»					
1 клас	5208	1126	21,62	363,79	409,63
2 клас	12741	6409	50,30	239,84	1537,13
Всього	17949	7535	41,98	603,63	4548,35
№ 167/168 «Інтерсіті +»					
1 клас	5208	1912	36,71	363,79	695,57
2 клас	12741	8462	66,42	239,84	2029,53
Всього	17949	10374	57,80		6262,06
№ 79/80 «Дніпро»					
Люкс	1242	897	72,22	581,83	521,9
Купе	12360	10865	87,90	194,44	2112,59
Плацкарт	7696	7495	97,39	105,20	788,47
Всього	21298	19257	90,42		16974,47

Такий попит обумовлено не лише вартістю квитка, оскільки, як показали дослідження, це не є вирішальним фактором для більшості пасажирів, а й часом відправлення з початкової станції та прибуття на кінцеву станцію. Тому що зручність розкладу, для сучасної ділової людини, це можливість завчасно спланувати свою подорож не обмежуючи пересування між містами України, адже не кожен має змогу вчасно звільнитися у робочий час задля того щоб встигнути своєчасно виїхати денним поїздом.

Крім того в нічних поїздах зберігається можливість більш зручно, в порівнянні з швидкісним, відпочити.

Висновки

Високий рівень сервісу в перевезеннях пасажирів залізничним транспортом можлив лише при відповідному технічному оснащенні та розвинутої інфраструктури. Для утримання існуючих клієнтів та залучення нових створюючи та пропонуючи нові послуги необхідно максимально задовольняти бажання пасажирів у транспортних послугах, враховувати індивідуальні потреби та фінансові можливості.

Підвищення якості транспортного обслуговування пасажирів неможливо без підвищення якості експлуатаційної роботи, використання нової техніки та технології в організації переви-

зного процесу, покращення взаємовідносин з користувачами залізничного транспорту. При цьому уподобання повинні віддаватися інтересам клієнтів перед відомственими.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Николашин, В. М. Сервис на транспорте [Текст] : уч. пособие / [В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Сеницына и др.] под ред. В. М. Николашина. – М.: Академия. – 2008. – 272 с.

2. Грачев, А. А. Технологические решения по организации пригородных перевозок [Текст] / А. А. Грачев, И. Н. Шутов, О. А. Медведь // Железнодорож. тр-т. . – 2012. – № 6. – С. 45-50.

3. Абрамов, А. А. Сферы эффективности повышения скоростей движения пассажирских поездов [Текст] / А. А. Абрамов // Железнодорож. тр-т. . – 2012. – № 6. – С. 37-39.

4. Офіційний веб-сайт Укрзалізниці [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://www.uz.gov.ua>.

5. Офіційний веб-сайт Придніпровської залізниці [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://www.dp.uz.gov.ua>.

Надійшла до редколегії 08.10.2013.

Прийнята до друку 11.10.2013.