

Р. Г. КОРОБІЙОВА, О. О. ОСИПЕНКОВА, Н. В. РУДЕНКО (Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна)

СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

В статті наведено аналіз роботи залізничного транспорту України в 2012 році. Розглянуто можливості залізниці для введення нових послуг, спрямованих на якісне забезпечення додаткових потреб пасажирів. Визначені перспективи розвитку структурних підрозділів вокзалів при їх введенні, що дозволить удосконалити організацію пасажирських перевезень.

Ключеві слова: пасажирські перевезення, послуги, електронні квитки, квиткові каси

В статье приведен анализ работы железнодорожного транспорта Украины в 2012 году. Рассмотрены возможности для введения новых услуг, направленных на качественное обеспечение дополнительных потребностей пассажиров. Определены перспективы развития структурных подразделений вокзалов при их введении, что позволит усовершенствовать организацию пассажирских перевозок.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, услуги, электронные билеты, билетные кассы

The article is an analysis of Railway Transport of Ukraine in 2012. The possibilities for the introduction of new services aimed at providing additional qualitative needs of passengers. The prospects of development of structural units of stations in their introduction that will improve the organization of passenger transport.

Keywords: passenger transportation services, e-tickets, ticket offices

Послуги з перевезення пасажирів надаються усіма видами транспорту загального, відомчого та приватного користування: залізничним, водним (морським, річковим), повітряним, автомобільним, міським електротранспортом.

Реальна питома вага залізничного транспорту в загальному пасажирообігу за 2012 рік склала понад 37 % [1]. Для підтримання та збільшення питомої ваги необхідно розвивати інфраструктуру, оновлювати парк пасажирських локомотивів та вагонів, більш широкого впроваджувати швидкісного руху поїздів на мережі залізниці, покращувати сервіс, надійність та безпечність залізничних перевезень пасажирів, удосконалювати організацію та контроль в приміському сполученні.

За 2012 рік послугами залізничного пасажирського транспорту скористалися 429,6 млн. пасажирів, виконано пасажирську роботу в обсязі 49 443,9 млн. пас. км, що становить відповідно 100,0 % та 97,7 % від обсягів 2011 року. Інтенсивності використання населенням країни транспорту залежить від чисельності населення, його рухомості, а також від характеру змін цих показників упродовж року. Кількість поїздок залізничним транспортом в 2012 році залишилась на рівні 2011 року і склала в середньому 9,4 поїздки на рік на одного мешканця країни. При цьому кількість пасажиро-кілометрів, що припадає на одного мешкан-

ця на рік в порівнянні з 2011 роком зменшилась на 29 км, з 1 114 км на рік у 2011 році до 1 085 км на рік у 2012 році. Середня відстань перевезення одного пасажирів склала 115,5 км. Зменшення кількості пасажиро-кілометрів та середньої відстані перевезення відображають грошові витрати населення на транспорт (чим довші відстані поїздок, що здійснюються, тим більші витрати на них), обсяги транспортної роботи, а також прибутки залізниць від перевезення пасажирів.

Структура пасажирообороту за укрупненими групами в цілому по залізничному транспорту в 2012 році була наступною [2]:

– міжнародне та міждержавне сполучення – 7 504,8 млн. пас.-км, що становить 15,5 % від загального пасажирообороту в 2012 році;

– внутрішньодержавне сполучення – 23 603,1 млн. пас.-км (48,9 % в загальному обсязі 2012 року);

– приміське сполучення – 17 219,6 млн. пас.-км (35,6 % від загального обсягу 2012 року).

Збитковими перевезеннями в 2012 році були перевезення у внутрішньодержавному та приміському сполученнях, розміри збитків склали відповідно 3,4 та 2,6 млрд. грн. відповідно. До прибуткового сегменту ринку пасажирських перевезень відноситься міжнародне сполучення, які принесло у минулому році залізниці 818 млн. грн., але через ряд

обставин (великий знос рухомого складу, зменшення інвестування, відміна нічних поїздів) залізниця втрачає значну частину цих перевезень. В цілому по пасажирських перевезеннях, з урахуванням прибутку в міжнародному сполученні, збитки залізниці в сфері перевезення пасажирів склали 5,2 млрд. грн.

За обсягом перевезень пасажирів (кількість осіб) по видах сполучень у 2012 році структура була наступною: 86,7 % пасажирів перевозилося в приміському сполученні, 4,6 % – в місцевому, частка прямого сполучення становила 8,7 % [2].

Розрахунок емпіричних коефіцієнтів еластичності (співвідношення базисних темпів приросту) для загального обсягу перевезень і пасажирообороту за період 2001-2012 рр. дав результати $E=1,02$ %, тобто, зі зміною обсягу перевезень пасажирів на 1 % пасажирооборот змінювався на 1,02 %. Коефіцієнти еластичності за видами сполучень становить: для прямого – 1,23 %, місцевого – 0,64 %, приміського – 1,37 %.

Обсяг послуг [1], реалізованих споживачам підприємствами сфери послуг, в 2012 році становив 296,7 млрд. грн., що у порівнянних цінах на 8,7 % вище рівня відповідного періоду минулого року. У середньому за звітний період на одну особу було реалізовано послуг на 6 506,2 грн. Майже половина загального обсягу послуг припадала на послуги різних видів транспорту. Зокрема обсяг реалізованих послуг залізничним транспортом, у ринкових цінах, склав 13 331,3 млн. грн., що становить більше 25 % від реалізованих послуг на транспорті загалом, та в порівняння з 2011 роком зросло на 20 %.

Об'єктом транспортного сервісу є споживачі: фізичні особи (пасажирів), котрі користуються послугами і юридичні особи, які організують поїздки пасажирів на транспорті та перевезення багажу (вантажобагажу).

Робота, яка пов'язана з наданням основних та додаткових послуг при перевезенні пасажирів, є транспортним сервісом пасажирських перевезень. До основних факторів, які забезпечують якість транспортних послуг відносяться:

- матеріальна база;
- кваліфікований персонал, що зацікавлений у гарній роботі;
- продумана організаційна структура і чітке управління підприємством цілому і якістю.

Транспортний сервіс із забезпечення пасажирських перевезень включає наступні види сервісу [3]:

- задоволення споживчого попиту пасажирів на основну транспортну послугу (поїздку);
- задоволення споживчого попиту пасажирів на додаткові послуги, що супутні до основної послуги;
- додатковий сервіс;
- інформаційне обслуговування, яке необхідно надавати пасажирів для забезпечення поїздки;
- фінансове обслуговування (багатоваріантна схема оплати основної послуги, залежно від ступеню комфорту, діючої системи знижок і пільг).

Останнім часом велика увага на залізниці приділяють прискоренню процесу придбання квитка на поїзд. Аналіз роботи квиткових кас [4], показав, що оцінки якості надання послуг касирами, становить 4,1 бали (з 5 балів). При цьому, серед критеріїв, що знижують даний показник є, по-перше, доброзичливість у розмові та посмішка на обличчі й, по-друге, швидкість обслуговування, зосередженість на своїй роботі та правильність надання здачі.

Комплексний показник витрат споживачів на здійснення поїздки складається з основних витрат, пов'язаних з придбанням квитка ($B_{\text{КВ}}$) та додаткових витрат, які можуть виникати напередодні поїздки або безпосередньо в процесі поїздки ($B_{\text{дод}}$) [5]:

$$K_{\text{витр}} = B_{\text{КВ}} + B_{\text{дод}}$$

Для усунення недоліків в роботі кас та білетних касирів, збереження часу пасажирів та заощадження їх коштів з 2008 року на залізницях України введена послуга бронювання та продажу квитків на потяги через мережу Internet. Укрзалізниця впровадила нову систему продажу проїзних документів та придбання електронних посадочних документів через Internet у пасажирських перевезеннях на офіційному сайті Укрзалізниці в розділі меню «Пасажирам». У режимі online можна обрати маршрут, дізнатися про наявність місць на потрібну дату, ціну проїзду у вагонах різних класів, а також сплатити вартість проїзду практично усіма діючими в Україні платіжними інструментами безготівкових розрахунків фізичних осіб.

З початку впровадження послуги резервування та оформлення залізничних квитків через Інтернет, з 2008 року оформлено понад 8,2 млн. проїзних документів [2]. В першому півріччі 2013 через Internet оформлено близько 2 млн. квитків, що в 2,5 рази більше, ніж за відповідний період 2012 року. За весь 2013 рік послугою скористалося майже 5,2 млн. пасажирів. Сьогодні через мережу Internet оформляється майже 8 % залізничних квитків від загального продажу, тоді як за увесь попередній рік – 3,4%, на авіап перевезення цей показник по країні становить 7-10 %.

У Німеччині на залізничний транспорт оформляється через Internet 42 % проїзних документів, Росії – 8 %, Польщі – 5,3 %, Казахстані – 4,2 %, Угорщині – 1,09 %, Чехії – 0,7 %, Білорусі – 0,5 %.

Спостерігається тенденція росту популярності послуги придбання проїзного документу через Internet (рис. 1) зокрема, протягом 2009 року пасажирами було придбано через мережу Інтернет близько 83,5 тис. квитків, у 2010-му – 132,5 тис., у 2011-му – 693,9 тис., у 2012-му – 2,2 млн. квитків. Збільшення кількості пасажирів, які користуються цією послугою, через деякий час призведе, до скорочення кількості квиткових кас на вокзалах.

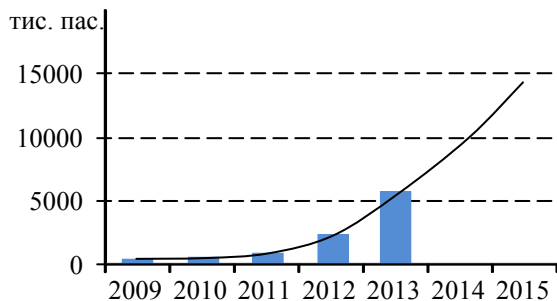


Рис.1. Тенденція росту популярності послуги придбання квитків через мережу Internet

Умови взаємодії пасажирів і транспортних компаній нестабільні, вони постійно змінюються, тому робота вокзалу повинна передбачати прогресивну систему оформлення проїзних документів пасажирів, перевезення багажу і забезпечувати культурне обслуговування пасажирів. Транспортна послуга, від початку до припинення продажі через зниження ефективності нижче допустимого рівня, проходить декілька етапів [6]:

- розробка і створення транспортної послуги;
- вихід на ринок і впровадження її на ринку;

– швидке зростання попиту і продажу (збуту);

– зрілість, стабілізація попиту і продажу;

– занепад, при якому різко спадає попит і продаж, що закінчується припиненням реалізації товару.

У зв'язку з ростом популярності послуги придбання поїзних документів через мережу Internet та користуванням електронних посадочних документів перед керівництвом великих вокзалів стає питання скорочення кількості кас з продажу залізничних квитків до мінімуму. Оскільки настає останній етап (етап занепаду) життєвого циклу транспортної послуги – попит на послугу (придбання квитків через білетні каси) буде поступова зменшуватися, будуть зменшуватись й доходні надходження, виробництво транспортної продукції буде збитковим. Тому, щоб уникнути збитків, необхідно своєчасно знизити до мінімуму надання цієї послуги. На прикладі роботи вокзалу Запоріжжя-1 виконано моделювання необхідної кількості квиткових кас при збільшенні кількості пасажирів, які набувають проїзні та електронні посадочні документи через мережу Internet. Для цього проведено аналіз кількості відправлених пасажирів за період 2002-2012 рр. в дальньому та приміському сполученнях, виконано прогнозування пасажиропотоку на наступні роки, проаналізовано тенденцію зменшення кількості пасажирів, які користуються послугами кас.

Згідно з нормативами [7] явочна (технологічна) чисельність касирів квиткових визначалась за формулою:

$$C_{\text{я}} = \frac{N \cdot T}{\Phi} \cdot K, \text{ чол}$$

де N – обсяг виконуваної роботи, кількість оформлених проїзних документів, виданих місць;

T – трудомісткість на одиницю виміру, визначається, як норма часу на робочу операцію, яка складається з оперативного часу на кожну операцію, часу на підготовчо-заклучні операції, часу на технологічні перерви, відпочинок та особисті потреби, хв.;

Φ – фонд робочого часу одного касира, хв.;

K – коефіцієнт сезонної нерівномірності пасажиропотоку, який приймається для літнього період (червень-вересень) – 1,0; для зимового періоду – 1,4; середньомісячний річний – 1,25.

Коефіцієнт переведення явочної (технологічної) чисельності касирів квиткових кас в облікову розраховувалась за формулою:

$$K_{об} = \frac{D_{н}}{D_{яв} + D_{н/яв} - D_{н}} \cdot 100\%$$

де $D_{н}$ – усього людино-днів неявок, до складу яких входить кількість людино-днів чергових відпусток, відпусток у зв'язку з пологами, учбових відпусток, хвороби та інших неявок, дозволених законом

$D_{яв}$ – кількість людино-днів, відпрацьованих касирами квиткових кас за рік, що передусе планованому.

$D_{н/яв}$ – кількість людино-днів неявок на роботу (без святкових і вихідних днів).

Результати розрахунків показали, що через 5 максимум 6 років кількість добових кас на вокзалі можна скоротити до однієї, яка буде обслуговувати літніх пасажирів, що не вміють користуватись Internet, а кількість касирів, потрібних для обслуговування пасажирів буде скорочено до 4 чоловік.

Вважаючи на це перед керівництвом вокзалів стане питання працевлаштування звільнених від роботи в касі працівників. Для цього необхідно збільшувати номенклатуру послуг, оскільки транспортний ринок України знаходиться в стадії становлення, забезпечуючи робочі місця жінкам та молоді, збільшуючи доходи від пасажирських перевезень за рахунок під-

вищення якості перевезень та залучення додаткових клієнтів і підвищуючи рівень життя.

БІБЛЮГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Офіційний веб-сайт Укрзалізниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uz.gov.ua/>
3. 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.
4. Осика, Л. М. Удосконалення технології роботи пасажирської технічної станції на базі сервісу пасажирських перевезень [Текст] / Л. М. Осика, Є. С. Альошинський // Залізничний транспорт України. – 2011. – №12 – С.56-59.
5. Минченкова, Л. М. Управление конкурентоспособностью предприятий пассажирского транспорта (на примере пассажирских перевозок в поездах дальнего следования) [Текст] : автореф. дис. ... канд. техн. наук: 08.00.05 / Л. М. Минченкова. – М. : ГУУ, 2011. – 23 с.
6. Перепелюк, А. В. Основы маркетинга на железнодорожном транспорте
7. Нормативи чисельності касирів квиткових підприємств залізничного транспорту [Текст] / затв.: наказом Укрзалізниці від 11.05.1999 № 136-Ц. / Мін-во трансп. та зв'язку України. – К., 2010. – 24 с.

Стаття рекомендована до публікації к.т.н., проф. П. О. Яновський (Україна)

Надійшла до редколегії 04.12.2013.

Прийнята до друку 05.12.2013.