

## ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

О.Г. Харчук<sup>1</sup>, Н.Г. Бишевец<sup>2</sup>

<sup>1</sup>к.е.н., доцент кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування,  
Державний університет інфраструктури та технологій, Київ, Україна,  
ORCID ID: 0000-0001-5344-4121

<sup>2</sup>к.п.н., старший викладач кафедри інноваційних та інформаційних технологій  
у фізичній культурі і спорті,  
Національний університет фізичного виховання і спорту України, Київ, Україна,  
ORCID ID: 0000-0001-6118-6580

### Анотація

**Вступ.** У багатьох роботах було визначено, що залучення пасажирів на окремий вид транспорту залежить від асортименту наданих ним послуг, тому на залізничному транспорті велику увагу приділяють підвищенню саме якості та різновиду сервісу обслуговування пасажирів. **Мета.** Ця стаття розкриває сутність понять послуги у сфері пасажирських перевезень, сервісу та якості, видів сервісу у сфері пасажирських перевезень, а саме: задоволення споживчого попиту пасажирів на основну послугу, надання послуг, що супроводжують основну послугу, післяпродажний сервіс, інформаційне обслуговування та фінансове обслуговування надання усіляких варіантів оплати основної послуги, система знижок і пільг. Також розкриті показники якості, які впливають на інтереси пасажирів, – це рівень інформаційного забезпечення, повнота задоволення попиту – комфортність обслуговування на всіх етапах перевезення, швидкість, своєчасність доставки багажу чи вантажобагажу, його схоронність, безпека на вокзалах і в поїзді й ін.; зручність пасажирів в дорозі; показники комфортності – асортимент і якість відповідних послуг у попередній і добовій касах, довідкових бюро, в поїздах та ін.; зручність перебування пасажирів у вокзальних комплексах; способи і зручність придбання проїзних документів; показники швидкості та своєчасності; показники безпеки транспортних послуг; показники збереження здоров'я, життя і майна пасажирів під час поїздки і перебування на вокзалах; показники надійності функціонування транспортних засобів та показники професійної придатності персоналу, що надає транспортні послуги. **Результати.** Було визначено, що у сфері пасажирських перевезень існують різні види послуг та розглянуто якісні показники, від яких залежать вибір виду транспорту та задоволення інтересів пасажирів на залізничному транспорті. **Висновки.** У цій статті визначено, що якість обслуговування пасажирів є головною задачею керівництва щодо покращення перевізного процесу та одним з основних факторів, що враховують у процесі визначення результативності діяльності пасажирського комплексу залізничного транспорту.

**Ключові слова:** послуга, якість обслуговування, транспорт, сервіс, пасажирські перевезення, показники якості.

## QUALITY OF PASSENGER SERVICE ON RAILWAY TRANSPORT

O.H. Kharchuk<sup>1</sup>, N.H. Byshevets<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Candidate of Economic Sciences, Associate Professor at the Department of Management, Public Administration and Administration, State University of Infrastructure and Technologies, Kyiv, Ukraine, ORCID ID: 0000-0001-5344-4121

<sup>2</sup>Candidate of Pedagogical Sciences, Senior Lecturer at the Department of Innovative and Information Technologies in Physical Culture and Sports, National University of Ukraine on Physical Education and Sport, Kyiv, Ukraine, ORCID ID: 0000-0001-6118-6580

### Summary

**Introduction.** In many works it was determined that the involvement of passengers in a particular mode of transport depends on the range of services provided by them, so in rail transport much attention is paid to improving the quality of passenger service and their variety. **Purpose.** This article reveals the essence of the concepts of service in the field of passenger transportation, service and quality, types of service in the field of passenger transportation, namely: meeting consumer demand for basic services, providing services accompanying the main service, after-sales service, information service and financial services providing all kinds of payment options for the main service, a system of discounts and benefits. Also disclosed quality indicators that affect the interests of passengers – are the level of information support, completeness of demand – comfort of service at all stages of transportation, speed, timeliness of luggage or baggage, its safety, security at stations and trains, etc.; passenger comfort on the road; comfort indicators – the range and quality of relevant services in the preliminary and daily cash desks, help desks, in trains, etc.; convenience of stay of the passenger in station complexes; ways and convenience of purchasing travel documents; indicators of speed and timeliness; safety indicators of transport services; indicators of safety of life and property of passengers during the trip and stay at the stations; indicators of reliability of operation of vehicles and indicators of professional suitability of personnel providing transport services. **Results.** It was determined that in the field of passenger transport there are different types of service and considered the quality indicators on which depends the choice of mode of transport and satisfaction of the interests of passengers on rail transport. **Conclusions.** This article defines that the quality of passenger service is the main task of management to improve the transportation process and one of the main factors that are taken into account when determining the effectiveness of the passenger complex of railway transport.

**Key words:** service, quality of service, transport, service, passenger transportation, quality indicators.

**Вступ.** У пасажирських перевезеннях залізниці зазнають дедалі більшої конкуренції з боку автомобільного та авіаційного транспорту, оскільки потребують удосконалення технології організації перевезень, транспортно-логістичних технологій, модернізації та розбудови інфраструктури, оновлення рухомого складу та підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів тощо [8].

**Постановка проблеми.** Важливість сервісу у сфері пасажирських перевезень для утримання положення на транспортному ринку чи завоювання додаткових ніш

на ньому щорічно зростає. Пояснюється це загостренням конкуренції на названому ринку. У зв'язку з цим робота усіх видів транспорту націлена на споживача їхніх послуг – пасажирів і якість послуг у сервісному потоці. От чому останнім часом у сфері пасажирських перевезень з'явилася нагальна потреба здійснювати керування на основі концепції логістики не тільки пасажиропотоками, але й потоками, що супроводжують перевезення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема управління якістю послуг у процесі обслуговування пасажирів на залізничному транспорті займалися вітчизняні та зарубіжні науковці, такі як І.М. Аксьонов, Ю.С. Бараш, В.М. Галабурда, Г.Д. Ейтутіс, Е.А. Оленіна, М.В. Макаренко, О.І. Калініченко, Ф.П. Кочнев, Ю.Ф. Кулаєв, Б.М. Лапідус, В.І. Пасічник, Н.О. Потапович, М.Ф. Трихунков, К. Ісикава, К.М. Шерепа, Т.Ю. Чаркіна та інші. Проте ці дослідження потребують подальшого поглиблення.

**Формулювання цілей статті.** У статті розкривається визначення сутності послуги у сфері пасажирських перевезень та здійснюється аналізування показників якості з надання послуг у процесі обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

**Виклад основного матеріалу.** Підприємство пасажирського комплексу на будь-якому виді транспорту стає стійкою організаційно-економічною системою, якщо налагоджений зв'язок між керуванням його доходами і наданням послуг відповідно до вимог пасажирів.

Послуга у сфері пасажирських перевезень являє собою дію певного співробітника пасажирського підприємства (групи співробітників), що приносить користь пасажирів. Робота, пов'язана з наданням послуг у процесі обслуговування пасажирів, тобто із задоволенням їхніх потреб на всіх етапах поїздки, називається сервісом [9]. Це комплекс послуг, що робляться на вокзалах, у попередніх касах, у потязі й інших місцях, де обслуговуються пасажирів (під час замовлення проїзного документа, його оформлення, видачі різного роду довідок, надання харчування на вокзалі чи в поїзді і т.д.) [6].

Усі послуги, що надаються пасажирів, мають вартісний вимір [4].

Показник, що виражає оцінку сервісу, – це рівень забезпечення споживчого попиту.

Об'єктами транспортного сервісу є пасажирів – фізичні і юридичні особи, що організують поїздки (підприємства, організації, фірми та ін.).

Пасажирське підприємство має різні сфери діяльності, основними з яких є такі [3]:

- надання послуг на початковому етапі поїздки (видача довідки);
- прийом і виконання замовлення, отриманого в усній формі по телефону, письмово – поштою, оформлення проїзних документів, багажу чи вантажобагажу та ін.);
- надання послуг у потязі (продаж кондитерських виробів, прийом замовлень на проїзні документи, таксі, надання телефонного зв'язку, виконання ксерокопій і т. д.);
- комплекс послуг на початковій і на кінцевій станціях (послуги носія, надання приміщення для нарад, ділових зустрічей, видача багажу чи вантажобагажу, прийом особистих речей на збереження і т. д.).

Розрізняють такі види сервісу у сфері пасажирських перевезень (рис. 1) [7]:

1) задоволення споживчого попиту пасажирів на основну послугу;  
2) надання послуг, що супроводжують основну послугу, – це набір послуг, наданих пасажирі з моменту його звернення в довідкове бюро до моменту покупки проїзного документа;

3) післяпродажний сервіс – це ті послуги, що надаються пасажирі після того, як він отримав квиток на проїзд (доставка транспортом підприємства на вокзал пасажирів, а також його багажу чи вантажобагажу і т.п.).

Організація післяпродажного сервісу включає такі основні дії:

– визначення вимог до післяпродажного обслуговування пасажирів;  
– визначення послуг, необхідних пасажирі після продажу основної послуги (асортимент продуктів харчування, кондитерських виробів, напоїв у залах чекання й у потязі, на станціях призначення і т.п.);

– забезпечення необхідною продукцією провідників та торгові точки, що знаходяться на вокзалах;

– створення необхідної інфраструктури для обслуговування пасажирів після продажу основної послуги;

– організація керування реалізацією послуг;

4) інформаційне обслуговування – це сукупність інформаційних повідомлень, необхідних пасажирі в процесі здійснення перевезення (про шлях відправлення, про послуги на всіх етапах перевезення та необхідні відповідні технічні засоби обробки і передачі інформації);

5) фінансове обслуговування надання усіляких варіантів оплати основної послуги, система знижок і пільг. Види сервісу у сфері пасажирських перевезень можна характеризувати великим колом показників, поєднаних такими критеріями: асортимент і кількість, якість, час, ціна, надійність надання послуги (наприклад, гарантія на покупку проїзного документа на запитуваний потяг і місце відповідної категорії, необхідного часу відправлення і кількості проїзних документів) [1; 7].

Види сервісу у сфері пасажирських перевезень

1. Задоволення споживчого попиту пасажирів на основну послугу
2. Надання послуг, що супроводжують основну послугу
3. Післяпродажний сервіс
4. Інформаційне обслуговування
5. Фінансове обслуговування надання усіляких варіантів оплати основної послуги, система знижок і пільг

Рис. 1. Види сервісу у сфері пасажирських перевезень

Якість торкається будь-якого пасажира та впливає на умови поїздки.

Як економічна категорія поняття «якість» – це порівняна міра наявності властивостей, що характеризують можливість задоволення визначених потреб пасажирів і ступінь відповідності цих властивостей запитам останніх.

Питання якості пасажирських перевезень як такі виникли порівняно недавно – в минулому проблеми якості співвідносилися із системою якісних показників перевізного процесу. До таких показників належать:

- швидкість;
- своєчасна доставка;
- схоронність багажу чи вантажобагажу;
- наявність додаткових послуг;
- умови оплати перевезень і ін.

Більш поширені і широко застосовуються показники якості використання рухомого поїзда і показники рівня експлуатаційної роботи (продуктивність рухомого поїзда, рівень виконання графіку руху й ін.) [5].

Стосовно пасажирських перевезень, до показників їх якості необхідно підходити, по-перше, з позицій, що ґрунтуються, насамперед, на споживчій вартості транспортної послуги. По-друге, в процесі оцінки якості пасажирських перевезень потрібно зважати на те, що стимули підвищення якості (економічна природа) виникають, якщо пропозиції транспортних послуг на окремих видах транспорту і транспортній системі загалом перевищують попит і, навпаки, при хронічній незадоволеності в попиті відсутні об'єктивні економічні стимули для підвищення якості перевезень) [1].

Тобто проблема якості перевезень об'єктивно реалізується в умовах конкуренції різних видів транспорту в розвинутих ринкових відносинах (проблема якості стає реальністю в умовах зростання конкуренції, коли «перевізники» починають «боротися» за пасажира).

Ріст конкуренції між видами транспорту у сфері пасажирських перевезень вимагає забезпечення високої конкурентоздатності послуг залізниць у цій сфері діяльності [2].

На українському ринку пасажирських перевезень працюють кілька видів транспорту, і, якщо пасажира не влаштовує рівень обслуговування, він у будь-який час може віддати перевагу іншому транспорту.

До показників якості, від яких залежить задоволення інтересів пасажирів, належать (рис. 2): рівень інформаційного забезпечення, повнота задоволення попиту – комфортність обслуговування на всіх етапах перевезення, швидкість, своєчасність доставки багажу чи вантажобагажу, його збереження, безпека на вокзалах і в поїзді й ін.

До показників комфортності зараховують асортимент і якість відповідних послуг у попередній і добовій касах, довідкових бюро, у поїздах та ін. Цей комплекс може містити різноманітний асортимент послуг – від покупки всіляких споживчих товарів, продуктів харчування, поліграфічної продукції до показу відеофільмів, трансляції музики, можливості замовляти на шляху прямування різні послуги і т.д. Це також площі приміщень, що приходяться на одного пасажира, частота і якість прибирання транспортних засобів і приміщень, стан постільної

білизни, температура повітря в залах чекання й у вагонах поїзда, освітлення, допустимі рівні шуму, рівні вібрації і вологості, середнє наповнення залу очікування, приміщень квиткових кас та ін.



Рис. 2. Показники якості, які впливають на інтереси пасажирів

Виконання показника зручності перебування пасажирів у вокзальних комплексах потребує удосконалення вимог до проектування і будівництва (чи реконструкції) вокзальних комплексів, також устаткування вокзальних приміщень з урахуванням створення комфортних умов перебування пасажирів в них до і після поїздки з наданням йому можливості придбання різного набору споживчих послуг.

Розглядаючи показник «способи і зручність придбання проїзних документів», головним показником є гарантоване задоволення перевізником потреб пасажирів в будь-який момент часу з високим рівнем обслуговування, з огляду на міжнародний досвід. Щоб його виконати на високому рівні, необхідно по-іншому будувати взаємини між «перевізником» і потенційними пасажирами.

Зручність пасажирів в дорозі – цей показник зв'язаний із тривалістю перебування пасажирів в дорозі, календарним періодом здійснення поїздки і рівнем

сервісу в поїздах. Він поряд із двома попередніми є одним з основних факторів, що сприяють підвищенню конкурентоздатності залізниць. Нормальні умови для відпочинку в дорозі прямування, оскільки і відсутність черг і гарантія покупки проїзних документів на вокзалах залучають пасажирів, формують позитивний імідж залізниць.

Варто мати на увазі, що поняття «споживча вартість» тут виражається в тому, що пасажир наприкінці поїздки має почувати себе бадьорим, працездатним і не дуже втомленим. Це означає, що залежно від факторів тривалості поїздки і пори року мають створюватися диференційовані комфортні послуги для кожної категорії пасажирів, а ціни на них варіюватися. Ця вимога суперечить економіці «перевізників» (їхнім інтересам), оскільки диференціація засобів комфорту вимагає не тільки додаткових поїздів, але і різної їхньої композиції залежно від попиту, формованого на основі побажань пасажирів.

Показником швидкості є тривалість поїздки, порівнювана з польотом літака, часом поїздки автобусом, річковим транспортом. Швидкість переміщення і зручність пересадки пасажирів на стиках, у тому числі і між окремими видами транспорту, – важливі показники якості. У зв'язку з цим виникає необхідність проектувати і споруджувати такі пункти пересадження, в яких пасажирів затрачало б мінімум часу, нервів та здоров'я.

Показники своєчасності – це показники забезпечення руху транспортних засобів відповідно до оголошеного розкладу чи графіка руху. Цей показник оцінюється відсотком транспортних засобів, що відправляються і прибувають за розкладом, а також середнім і максимальним інтервалом руху.

Показники безпеки транспортних послуг містять у собі три групи:

- надійність функціонування транспортних засобів;
- професійну придатність виконавців транспортних послуг;
- готовність транспортного засобу й екіпажу до виконання конкретного перевезення (укомплектованість екіпажу, наявність рятувальних засобів, нормативних документів, забезпеченість маршрутними картами, правилами поведінки пасажирів та ін.).

Показники збереження здоров'я, життя і майна пасажирів під час поїздки і перебування на вокзалах мають забезпечуватися шляхом обов'язкового і добровільного страхування пасажирів, ручної поклажі, багажу і вантажобагажу, створенням відповідних умов, що гарантують безпеку перевезень і схоронність майна.

Пасажири довіряють виду транспорту свої цінності, і їх цікавить, щоб вони доставлялися не тільки вчасно, але і в цілості і без ушкоджень. Цей показник оцінюється відсотком багажних (вантажобагажних) відправлень, що прибувають до місця призначення (до одержувача) в термін, без ушкоджень, розкрадань, а також середнім розміром збитку, що відшкодовується вартістю ушкодженого багажу чи вантажобагажу, загубленого багажу (вантажобагажу).

Показники надійності функціонування транспортних засобів характеризують безвідмовність їхньої роботи протягом рейсу (обороту поїзда) чи іншого заданого періоду часу (доба, місяць, квартал, рік). Ці показники залежать від ресурсу транспортного засобу, терміну його служби. Вони підтверджуються звітними документами про експлуатаційний ресурс транспортних засобів, про допуск їх

до експлуатації, що відбивають періодичність контролю технічного стану, безвідмовність роботи, наробіток на відмовлення.

До показників професійної придатності персоналу, що надає транспортні послуги, належать:

- компетентність;
- рівень кваліфікації;
- уміння працювати з людьми;
- стаж роботи на обійманій посаді;
- періодичність підвищення кваліфікації;
- кількість порушень посадових інструкцій за визначений період;
- знання вимог і запитів пасажирів;
- уміння задовольняти вимоги і запити, манера спілкування зі споживачами

послуг;

- уміння довести переваги своїх послуг і т.д.

Уважність і люб'язність обслуговуючого персоналу – це фактор, що не вимагає додаткових витрат, але зобов'язує вітчизняних транспортників змінювати психологію й удосконалювати економічне мислення [7].

**Висновки.** Отже, на залізницях України проблема якості обслуговування пасажирів має стати основою для перевізного процесу, причому якістю послуг і системою їх реалізації необхідно вміло керувати. Пояснюється це тим, що проблема якості займає особливе місце серед багатьох економічних і соціальних питань і є одним з основних факторів, що враховують у процесі вирішення задачі про підвищення економічної ефективності результатів діяльності пасажирського комплексу.

### Література

1. Аксенов И.М. Концепция сервиса в сфере пассажирских перевозок. *Залізничний транспорт України*. 2002. № 1. С. 11–15.
2. Иванкова Л.Н. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванов, А.В. Комаров. Москва : Маршрут, 2005. 75 с.
3. Илловайский Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) / Н.Д. Илловайский, Н.С. Киселев. Москва : Изд-во «Маршрут». 2003. 585 с.
4. Бараш Ю.С. Методика проведения исследований стосовно підвищення ефективності управлінських рішень організації пасажирських перевезень. *Проблеми підвищення ефективності інфраструктури* : збірник наук. праць. Київ : НАУ. 2009. С. 9–13.
5. 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»*. Київ : ДАЗТУ. 2009. С. 34–44.
6. Шерепа К.М. Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. URL: [http://www/nbuv.gov.ua/port/soc\\_gum/rpei/2011\\_29/Sherepa.pdf](http://www/nbuv.gov.ua/port/soc_gum/rpei/2011_29/Sherepa.pdf)



7. Наумова О.Е., Антонова О.І. Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень. УКРДАЗТ, 2012. С. 62–69.
8. Стратегія сталого логістики для України на період до 2030 року. URL: <http://publications.chamber.ua/2018/Infrastructure/Стратегія.docx>.
9. Маркетинг транспортних послуг : навчальний посібник / О.І. Зоріна, В.А. Волохов, І.В. Волохова та ін. Харків : УкрДУЗТ, 2018. 305 с.

#### References

1. Aksenov I.M. (2002). The concept of service in the field of passenger transportation [Kontseptsiya servisa v sfere passazhirskikh perevozk]. Railway transport of Ukraine, 1, 11–15. [in Ukrainian].
2. Ivankova L.N. (2005). Servis na transporte [Service on transport]. M. : Marshrut, 75. [in Ukrainian].
3. Illovayskiy N.D. (2003). Servis na transporte (zheleznodorozhnom) [Service on transport (railway)]. M. : Izd-vo «Marshrut», 585 [in Ukrainian].
4. Barash YU.S. (2009). Methods of conducting research to improve the efficiency of management decisions for the organization of passenger traffic. [Metodyka provedennya doslidzhen stosovno pidvyshchennya efektyvnosti upravlinskykh rishen orhanizatsiyi pasazhyrskykh perevezen]. Problemy pidvyshchennya efektyvnosti infrastruktury. K. : NAU. 9–13 [in Ukrainian].
5. Rudyachenko I.F. (2009). Improving the quality of transport services on the basis of marketing and logistics. [Pidvyshchennya yakosti transportnykh posluh na osnovi kompleksu marketynh-lohistyky]. Materialy Pershoyi Mizhnarodnoyi naukovo-praktychnoyi konferentsiyi «Marketynh i lohistyka v systemi menedzhmentu pasazhyrskykh perevezen na zaliznychnomu transporti». K. : DAZTU. 34–44 [in Ukrainian].
6. Sherepa K.M. (2011), “Railway Passenger Service Centers”, *Servis-tseny z obsluhovuvannya pasazhyriv na zaliznychnomu transporti*. URL: [http://www/nbuv.gov.ua/port/soc\\_gum/ppei/2011\\_29/Sherepa.pdf](http://www/nbuv.gov.ua/port/soc_gum/ppei/2011_29/Sherepa.pdf) [in Ukrainian].
7. Naumova O.E., Antonova O.I. (2012) Servis yak faktor pidvyshchennya konkurento-spromozhnosti zaliznychnykh pasazhyrskykh perevezen. UKRDAZT, 62–69 [in Ukrainian].
8. Sustainable logistics strategy for Ukraine until 2030 [Stratehiya staloyi lohistyky dlya Ukrayiny na period do 2030 roku]. URL: <http://publications.chamber.ua/2018/Infrastructure/Стратегія.docx> (Accessed 29 August 2013).
10. Zorina O.I., Volokhov V.A. and Volokhova I.V. (2018). Marketynh transportnykh posluh: navchalnyy posibnyk. Kharkiv. UkrDUZT [in Ukrainian].