

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет транспорту і будівництва
Кафедра логістичного управління та безпеки руху на транспорті**

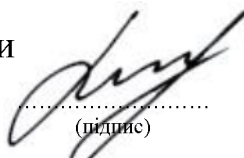
ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної випускної роботи

освітній ступінь	– бакалавр	
спеціальність	– 275	Транспортні технології (за видами)
спеціалізація	– 275.02	Транспортні технології (на залізничному транспорті)

на тему: «Удосконалення сервісного обслуговування пасажирів на вокзалі»

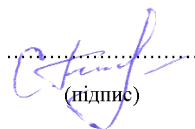
Виконав здобувач вищої освіти
групи ОПЗТ-19д



.....
(підпис)

Ченцов А.Д.


Керівник:



.....
(підпис)

доц. Ключев С.О.

Завідувачка кафедри:



.....
(підпис)

проф. Чернецька-Білецька Н.Б.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет транспорту і будівництва

Кафедра логістичного управління та безпеки руху на транспорті

освітній ступінь – бакалавр

спеціальність – 275 Транспортні технології (за видами)

спеціалізація – 275.02 Транспортні технології
(на залізничному транспорті)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

проф. Чернецька-Білецька Н.Б.

29 травня 2023 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ВИПУСКНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЕВІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ченцову Артему Дмитровичу

1. Тема роботи: Удосконалення сервісного обслуговування пасажирів на вокзалі.

Керівник роботи: Ключев С.О., к.т.н., доц.

затверджені наказом університету від “30” травня 2023 року № 305/14.03-С

2. Строк подання здобувачем роботи 22.06.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи:

Інформація про технічний та організаційний розвиток АТ "Укрзалізниця"; літературні джерела; матеріал зібраний під час проходження практики; інтернет-джерела.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Значення залізничного транспорту в контексті розвитку пасажирських перевезень

2. Технологія та організація роботи вокзального комплексу

3. Методи підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

4. Програма «Таємний покупець».

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

1. Основні стратегічні ініціативи розвитку - 1 слайд.

2. Структура послуг - 1 слайд.

3. Характеристика послуг - 1 слайд.

4. Перелік видів послуг - 1 слайд.

5. Динаміка відправлення поїздів - 1 слайд.

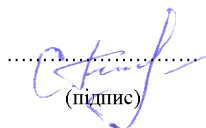
6. Алгоритм оцінки ефективності заходу - 1 слайд.

6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 29 травня 2023 р.**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Робота з матеріалами	20.04.2023р.	
2	Пошук літературних джерел та обробка інформації	05.05.2023р.	
3	Аналіз діючих нормативних документів	10.05.2023р.	
4	Виконання технологічної частини	20.05.2023р.	
5	Виконання проектної частини	25.05.2023р.	
6	Принцип роботи та схеми	05.06.2023р.	
7	Розробка креслень та схем	13.06.2023р.	
8	Оформлення пояснювальної записки	17.06.2023р.	
9	Захист роботи	22.06.2023р.	

Здобувач вищої освіти
.....
(підпис)**Ченцов А.Д.**
(ініціали і прізвище)**Керівник роботи:**
.....
(підпис)**доц. Клюєв С.О.**
(ініціали і прізвище)**Примітки:**

- 1.Форму призначено для видачі завдання студенту на виконання кваліфікаційної випускної роботи і контролю за ходом роботи з боку кафедри
- 2.Розробляється керівником кваліфікаційної випускної роботи. Видається кафедрою.

№ сторінки	Формат	Позначення	Найменування	Кіл. арк.	№екз.	Прим.
1						
2			<i>Документація загальна</i>			
3	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т1</i>	<i>Вихідні дані роботи</i>	1	-	слайд
4						
5	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т2</i>	<i>Мета, об'єкт, предмет</i>	1	-	слайд
6						
7	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т3</i>	<i>Основні стратегічні ініціативи розвитку пас. перевезень</i>	1	-	слайд
8						
9	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т4</i>	<i>Структура послуг</i>	1	-	слайд
10						
11	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т5</i>	<i>Характеристика послуг</i>	1	-	слайд
12						
13	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т6</i>	<i>Перелік видів послуг</i>	1	-	слайд
14						
15	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т7</i>	<i>Динаміка відправлення поїздів</i>	1	-	слайд
16						
17	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т8</i>	<i>Алгоритм оцінки ефективності заходу</i>	1	-	слайд
18						
19	A1	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.Т9</i>	<i>Висновки</i>	1	-	слайд
20						
21	A1		<i>Разом листів</i>	7	-	
22						
23	A4	<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Пояснювальна записка</i>	85	-	
24						
25						

<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>					
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата	
Розроб.	Ченцов А.Д.				
Перевір.					
Керівн.	Клюєв С.О.				
Н. контр.					
Затв.	Чернецька-Біл.				
<i>Відомість кваліфікаційної випускної роботи бакалавра</i>			Літ.	Аркуш	Аркушів
			н	3	85
			<i>СНУ ім. В. Даля, кафедра ЛУБРТ</i>		

РЕФЕРАТ

Робота кваліфікаційна випускна бакалавра: 85 с., 9 рис., 5 табл., 25 джер.,
9 граф. арк. (слайдів)

Мета роботи – дослідження питання оптимізації процесу організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті за рахунок підвищення якості обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі.

Об'єкт – розвиток пасажирських перевезень на залізничному транспорті України.

Предмет – підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі.

Методи виконання роботи – порівняльно-аналітичні, математичні, графічні.

Розглянуто значення залізничного транспорту в контексті розвитку пасажирських перевезень, організацію діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України. Доведена необхідність оптимізації роботи залізничного транспорту з метою підвищення якості обслуговування пасажирів, що в майбутньому сприятиме збільшенню попиту на пасажирські перевезення залізничним транспортом. Досліджено технологію та організацію роботи вокзального комплексу. Встановлено, що підвищення комфорту і сервісного обслуговування пасажирів, надання додаткових послуг, поряд з удосконаленням тарифної політики, є головними факторами збільшення обсягу пасажирських перевезень. Досліджено методи підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

ВОКЗАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС, ЗАЛІЗНИЧНИЙ ТРАНСПОРТ,
ПАСАЖИРСЬКІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>			
<i>Змін</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	<i>Реферат</i>	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
<i>Розроб.</i>	<i>Ченцов А.Д.</i>						4	85
<i>Перевір.</i>								
<i>Керівн.</i>	<i>Клюєв С.О.</i>							
<i>Н. Контр.</i>								
<i>Затверд.</i>	<i>Чернецька-Біл.</i>					<i>СНУ ім. В. Даля, кафедра ЛУБРТ</i>		

ЗМІСТ

	стор.
Вступ.....	6
1. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ПАСАЖИРСЬКОГО ЗАЛІЗНИЧНОГО КОМПЛЕКСУ УКРАЇНИ	8
1.1 Значення залізничного транспорту в контексті розвитку пасажирських перевезень	8
1.2 Характеристика та аналіз діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України	14
1.3 Аналіз проведених наукових досліджень з питань оптимізації процесу організації пасажирських перевезень залізничним транспортом	19
2. ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ	24
2.1 Технічна і виробнича характеристика залізничного вокзалу	24
2.2 2 Класифікація та характеристика послуг залізничного вокзалу	26
2.3 Сервіс-центри по обслуговуванню пасажирів	44
3. МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ	51
3.1. Впровадженні системи підбору маршруту слідування пасажирів	51
3.2. Впровадженні системи мотивації персоналу вокзалу	57
4. ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ВОКЗАЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ	65
Висновки	79
Список використаних джерел	83

ВСТУП

Сьогодні залізничний транспорт є однією з найбільш важливих інфраструктурних галузей матеріального виробництва, що забезпечує виробничі і невиробничі потреби народного господарства і населення у всіх видах перевезень. Цей вид транспорту сприяє суспільному територіальному розподілу праці, є активним чинником формування економічної спеціалізації окремих районів. Крім того, залізничний транспорт є одним з найбільш розвинутих видів транспорту в Україні, має велику пропускну і провізну спроможність, високу маневреність у використанні рухомого складу. Надаючи основну послугу – перевезення, і розвиваючи для пасажирів сектор послуг до початку поїздки, під час руху і прибуття потяга, залізничний транспорт має можливість підвищувати споживчу цінність свого головного продукту. Розвиток сервісу в пасажирських перевезеннях в перспективі стає основою для залучення користувачів залізничного транспорту і підвищення рентабельності перевезень незалежно від форм власності та характеру функціонування пасажирських компаній (дирекцій). Таке твердження обумовлено тим, що споживання послуг помітно переважає над споживанням численних матеріальних благ. Світова статистика показує, що частка послуг за останні 25 років збільшилася в валовому національному продукті розвинених країн з 54 % до 65 %, країн, що розвиваються – з 40 % до 50 %. Сервісне обслуговування в цих країнах широко і часто перетворюється в самостійну галузь економіки, приносячи в казну держави 20-50% від загального обсягу прибутку [6].

Таким чином, необхідність адаптації українських залізниць до складних умов реформування економіки обумовила активізацію інтересу до формування стратегій. Стратегія розвитку залізничної галузі спрямована, в першу чергу, на підвищення конкурентоспроможності транспортної галузі та отримання додаткового доходу від її діяльності [5]. При цьому стратегія

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		6

розвитку транспортного підприємства повинна бути направлена насамперед на розширення сфери діяльності цього підприємства з метою отримання додаткового прибутку, тобто на розвиток окремого виду економічної діяльності.

З огляду на результати реформування транспортного комплексу України, однією з найважливіших задач залізничного транспорту сьогодні є підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень за рахунок забезпечення фінансової стійкості, залучення ресурсів для модернізації матеріально-технічної бази, досягнення високої кваліфікації співробітників, розширення спектра і підвищення якості супутніх і додаткових послуг. Слід зазначити, що важливим фактором, який впливає на обсяги споживання пасажирських перевезень і розподіл пасажиропотоків між видами транспорту, є якість транспортних послуг, що виробляються і пропонуються споживачеві, тобто «сукупність властивостей і характеристик продукту чи послуги, що визначається здатністю задоволення заявлених і передбачуваних вимог».

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження питання оптимізації процесу організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті за рахунок підвищення якості обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі.

Предмет дослідження – підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі.

Об'єкт дослідження – розвиток пасажирських перевезень на залізничному транспорті України.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		7

1. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ПАСАЖИРСЬКОГО ЗАЛІЗНИЧНОГО КОМПЛЕКСУ УКРАЇНИ

1.1 Значення залізничного транспорту в контексті розвитку пасажирських перевезень

АТ «Укрзалізниця» (далі АТ «УЗ» або Компанія) – оператор залізничної інфраструктури, а також – національний перевізник вантажів та пасажирів, який бере участь у виконанні стратегічної функції щодо забезпечення економічного розвитку та безпеки країни. Варто зазначити, що частина діяльності Компанії відноситься до діяльності суб'єкта природної монополії.

Наразі Компанія забезпечує 65 % транспортної роботи в загальній структурі перевезень вантажів всіма видами транспорту і більш ніж 35 % пасажирських перевезень у загальній структурі транспортної роботи, яка здійснюється всіма видами транспорту без урахування міського електричного транспорту. За обсягами вантажних перевезень АТ «Укрзалізниця» посідає четверте місце на Євразійському континенті, поступаючись лише залізницям Китаю, Росії та Індії.

Слід відмітити, що АТ «Укрзалізниця» є одним із найбільших роботодавців України, де працює близько 260500 співробітників, або 1,6 % від загальної кількості працюючих в Україні. До 2,6 % ВВП України генерується в АТ «УЗ» [2].

Слід зазначити, що значне недоінвестування не лише через незадовільне фінансове становище та операційну неефективність, але й у зв'язку з неринковою дискретною системою регулювання тарифів в останні декілька років призвело до існуючого незадовільного стану активів та, як наслідок, до незадовільного рівня послуг. Така ситуація була загострена відсутністю компенсації державою збитків від пасажирських перевезень. Також АТ «УЗ» зазнавало негативного впливу внаслідок недостатньої

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		8

орієнтації на ринок та погіршення операційної ефективності.

Еволюція потреб української економіки та зміна ролі автомобільного, авіаційного й річкового транспорту вимагають якісних перетворень Компанії шляхом визначення ключових напрямів розвитку в середньостроковій перспективі.

Виходячи з вищенаведеного, АТ «УЗ» було розроблено та прийнято нову стратегію розвитку на 2019 – 2023 рр., яка спрямована на досягнення таких основних цілей [2]:

а) задоволення потреб України в залізничних перевезеннях та логістиці відповідно до планів економічного розвитку країни та мобільності населення;

б) досягнення та утримання міцної фінансової позиції Компанії, у тому числі шляхом активізації необхідних інвестицій в основну діяльність АТ «УЗ»;

в) забезпечення безпеки залізничного транспорту для клієнтів, співробітників та третіх осіб;

г) збільшення привабливості Компанії для споживачів та співробітників;

д) запровадження сучасних та ефективних практик і принципів управління;

е) збільшення прозорості та відповідність законодавству з метою усунення корупції та зловживань.

АТ «Укрзалізниця» посідає значне місце на ринку пасажирських перевезень, на якому спостерігається стабільно високий попит, що посилюється через незадовільний стан автомобільних доріг, розгалужену залізничну мережу та низьку вартість перевезень.

Запровадження безвізового режиму з Європейським Союзом (далі ЄС) надало поштовх до розвитку високорентабельних перевезень «Схід – Захід», за якими обсяг пасажирських перевезень збільшився майже в 2 рази у 2018 році порівняно із 2017 роком.

Поступове підвищення мобільності населення, посилення радіальних

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		9

(столиця – регіон) та стрімке збільшення діаметральних (регіон – регіон) пасажиропотоків в умовах відсутності належної конкуренції з боку авіаційного транспорту дають можливість залучення додаткових пасажиропотоків.

В той же час, організація пасажирських перевезень залізничним транспортом в Україні має ряд проблем, серед яких основними є:

- а) збитковість деяких видів пасажирських перевезень, зокрема приміських;
- б) поступова втрата частки залізничних пасажирських перевезень у загальній структурі ринку пасажирських перевезень;
- в) нерозвинутий напрям надання супутніх послуг;
- г) високий рівень зношеності основних фондів;
- д) низький рівень платоспроможності населення;
- е) відсутність належної державної підтримки;
- ж) зменшення відсотка компенсації державою витрат на пільгові пасажирські перевезення;
- к) відсутність структурних перетворень та адаптації до умов ринку.

Оскільки традиційно залізничний транспорт в Україні був монополією, яка очікувала, що клієнти (як у вантажних, так і в пасажирських перевезеннях) самі будуть знаходити шляхи взаємодії із залізницею для отримання послуг, однією з ключових цілей реформи (в контексті прийнятої Стратегії) стала зміна менталітету Компанії на клієнтоорієнтований. У цій сфері плануються такі ключові дії:

- а) утворення офісу ключових клієнтів, які будуть обслуговувати найбільших клієнтів вантажних перевезень (приблизно 80 % ринку);
- б) розробка нових послуг для пасажирів;
- в) регулярна оцінка рівня задоволеності клієнтів як у вантажному, так і в пасажирському бізнесах.

Така політика стратегічного розвитку Компанії значно збільшить клієнтоорієнтованість за рахунок розширення переліку послуг з основної

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		10

діяльності.

Очевидно, що пасажирські перевезення мають значний потенціал для розвитку та можуть стати фінансово-обґрунтованим сегментом бізнесу. Крім того, вони важливі з точки зору покращення іміджу Компанії.

Основні стратегічні ініціативи стосовно запланованого розвитку пасажирських перевезень зображені на рисунку 1.1 [2].

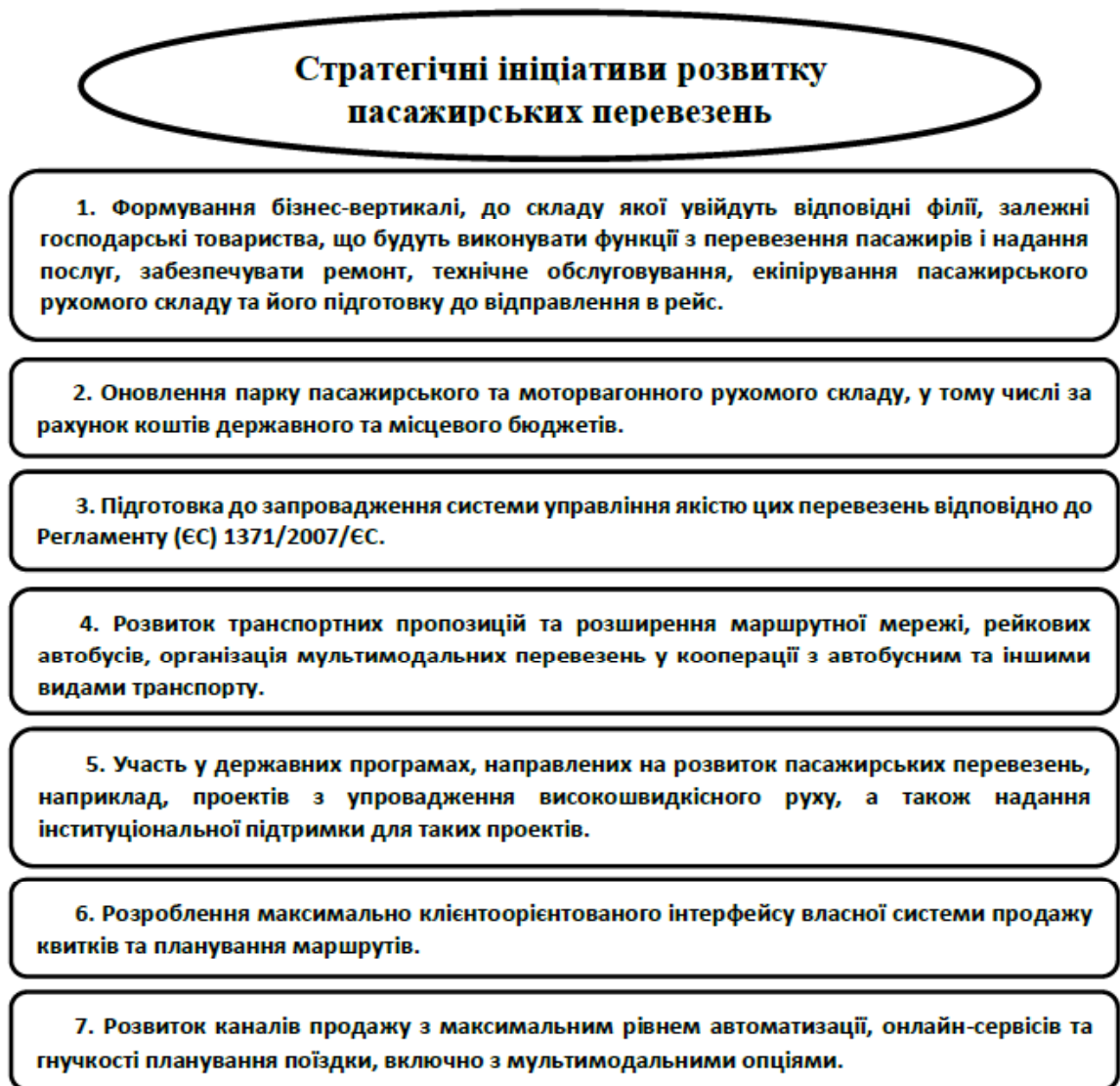


Рисунок 1.1 – Основні стратегічні ініціативи розвитку пасажирських перевезень на залізничному транспорті

Пасажирський залізничний комплекс забезпечує потребу суспільства в перевезеннях. На сучасному етапі цей процес супроводжується додатковими

процесами – послугами, які доповнюють та роблять більш привабливим перевезення. Наслідком їх вмілого впровадження, рівня якості та асортименту є отримання додаткових доходів підприємств, які їх надають.

Ланкою, де безпосередньо починається та закінчується процес перевезення є вокзал або вокзальний комплекс.

Останнім часом потреби та вимоги населення до послуг з перевезення та до асортименту послуг, які його супроводжують значно підвищились. Слід зазначити, що на сучасному етапі спостерігається зниження доходності пасажирських перевезень, що обумовлено об'єктивними соціальними причинами та конкуренцією інших видів транспорту. Для аналізу пасажирських перевезень були використані дані [1] за останні п'ять років – рисунок 1.2.

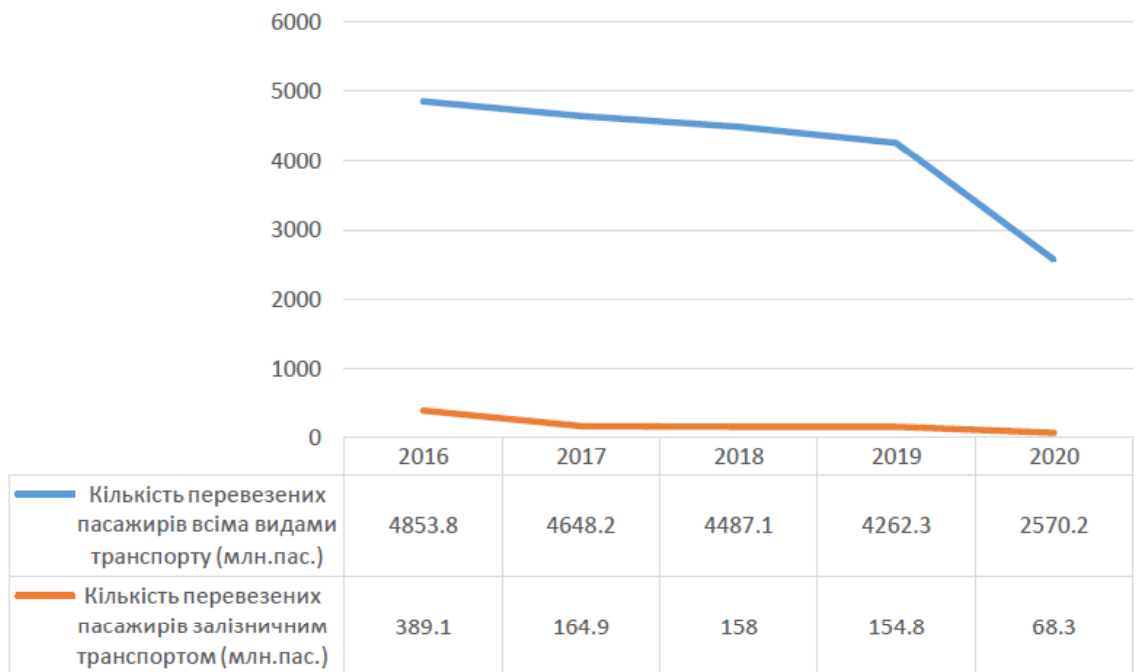


Рисунок 1.2 – Динаміка змін обсягу перевезених пасажирів в Україні за період 2016 – 2020 рр.

Для комплексного аналізу сучасного стану пасажирських перевезень залізничним транспортом доцільним є розгляд об'ємних показників виконання пасажирських перевезень в АТ «УЗ» – таблиця 1.1.

Таблиця 1.1

Об'ємні показники по пасажирських перевезеннях по АТ «Укрзалізниця» за 2019 – 2020 роки [1]

Назва показника	Період	Донецька	Придніпр.	Південна	П-Західна	Одеська	Львівська	Україна
Пасажирообіг - всього (млн.пас.км)	мін.рік	624,53	3034,61	3705,13	10636,52	6358,96	4255,16	28614,91
	викон.	614,75	3081,38	3725,84	10489,61	6336,90	4107,63	28356,09
	%до мін.	98,4	101,5	100,6	98,6	99,7	96,5	99,1
- дальнє	мін.рік	441,98	2371,44	2545,87	9098,25	5689,59	3481,39	23628,51
	викон.	450,17	2426,30	2570,48	8843,99	5638,39	3413,81	23343,13
	%до мін.	101,9	102,3	101,0	97,2	99,1	98,1	98,8
- приміське	мін.рік	182,55	663,17	1159,26	1538,27	669,38	773,77	4986,40
	викон.	164,58	655,08	1155,36	1645,62	698,51	693,82	5012,97
	%до мін.	90,2	98,8	99,7	107,0	104,4	89,7	100,5
Відправлено пасажирів (тис.чол.)	мін.рік	6552,19	20690,46	32603,09	49475,55	16990,76	24850,67	151162,73
	викон.	6123,63	19874,45	31380,39	51778,46	17019,72	23439,34	149616,00
	%до мін.	93,5	96,1	96,2	104,7	100,2	94,3	99,0
- дальнє	мін.рік	2197,50	5100,25	4807,01	19190,93	6541,93	9449,13	47286,74
	викон.	2284,99	5008,56	4587,25	19182,73	6280,12	8928,93	46272,59
	%до мін.	104,0	98,2	95,4	100,0	96,0	94,5	97,9
- приміське	мін.рік	4354,69	15590,21	27796,09	30284,62	10448,84	15401,54	103875,99
	викон.	3838,64	14865,89	26793,14	32595,73	10739,60	14510,42	103343,41
	%до мін.	88,1	95,4	96,4	107,6	102,8	94,2	99,5

Аналіз даних з таблиці 1.1 свідчить про відсутність стійкого розвитку пасажирських перевезень залізничним транспортом, адже підсумовуючи значення об'ємних показників виконання пасажирських перевезень всіма регіональними філіями, а також враховуючи динаміку загального обсягу перевезених пасажирів залізничним транспортом, можна стверджувати про необхідність оптимізації роботи залізничного транспорту з метою підвищення якості обслуговування пасажирів, що в майбутньому сприятиме збільшенню попиту на пасажирські перевезення залізничним транспортом.

Зрозуміло, що за сучасних умов, край актуальною задачею є розробка комплексу заходів, спрямованих на зацікавлення пасажирів послугами залізничного транспорту. При цьому мова йде не тільки про забезпечення високої якості надання основної транспортної послуги – перевезення пасажирів, а й у значній мірі – про організацію якісного сервісного обслуговування.

1.2 Характеристика та аналіз діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України

Ринкові перетворення в Україні призвели до значного розширення населення, результатом якого стало розмежування людей за фактором матеріального забезпечення. За цих умов змінилася і психологія пасажирів. Сьогодні пасажир, обираючи вид транспорту, перевагу надає тому перевізнику, хто найкращим чином зможе задовольнити його потреби і вимоги. При здійсненні такого вибору пасажир бере до уваги не тільки безпосередню послугу з перевезення, а й комплекс додаткових супутніх послуг, що може зробити його подорож більш комфортною. Тому в умовах зростання конкуренції на ринку пасажирських перевезень велику значимість мають нецінові методи конкуренції, які визначають переваги споживачів транспортних послуг відносно того чи іншого видів транспорту.

Для підприємств залізничного транспорту в сфері пасажирських перевезень дана проблема має особливу актуальність, оскільки за останні роки спостерігається тенденція «переходу» пасажирів на інші види транспорту. Перш за все, це стосується автомобільного транспорту, який у даний час забезпечує більш швидке та зручне перевезення пасажирів на короткі відстані і починає конкурувати із залізничним транспортом при здійсненні дальніх перевезень.

Виходячи з вищенаведеного, постає необхідність дослідження питання розвитку ефективної організації діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України в контексті надання додаткових послуг в сучасних умовах.

Сервіс у сфері пасажирських перевезень – це комплекс додаткових послуг, що надаються у процесі обслуговування пасажирів з метою найбільш повного задоволення їх потреб і запитів, і які сприяють підвищенню комфортності поїздки.

Оскільки процес сервісного обслуговування складається з кількох

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		14

етапів: до поїздки, у процесі поїздки та після поїздки, необхідно розглянути основні показники якості обслуговування пасажирів відповідно до даних етапів.

Обслуговування до здійснення поїздки:

- точність і своєчасність інформування пасажирів у пунктах продажу квитків;
- дії, поведінка та професіоналізм обслуговуючого персоналу пасажирів у пунктах продажу квитків;
- наявність додаткових послуг (наявність пільг, доставка квитків, допомога у визначенні маршруту, наявність програм лояльності тощо);
- пунктуальність відправлення поїздів;
- збереження багажу;
- точність і своєчасність інформування пасажирів на вокзалі;
- дії та поведінка обслуговуючого персоналу на вокзалі, професіоналізм в обслуговуванні;
- наявність додаткових послуг на вокзалі (зали очікування, пункти харчування, конференц-зали, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет тощо).

Обслуговування під час здійснення поїздки:

- безпека поїздки;
- дії та поведінка провідників (начальника поїзда), професіоналізм в обслуговуванні;
- забезпечення харчуванням;
- комфортність поїздки (чистота у салоні, зручність місць, відповідний температурний режим, наявність протягів, справність вікон, дверей, сидінь тощо);
- наявність додаткових послуг (надання постільної білизни; реалізація чаю, кави, мінеральної води, соків; реалізація друкованої продукції, розкладу руху поїздів; показ відеофільмів, користування СВЧ-піччю, реалізація супутніх товарів тощо).

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		15

Обслуговування після поїздки:

- пунктуальність прибуття у пункт призначення;
- наявність додаткових послуг на вокзалі для пасажирів, що прибувають уночі, коли припинено роботу міського транспорту (зали очікування, пункти харчування, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет, бронювання місць у готелі, виклик таксі тощо);
- збереження багажу;
- терміни відповідей на скарги та зауваження пасажирів, задоволення їх претензій та ін.

В контексті даної кваліфікаційної роботи необхідно дослідити процес сервісного обслуговування на етапі «обслуговування до здійснення поїздки», що безпосередньо стосується питання ефективної організації обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі.

На вокзалах залізничного транспорту України (що в минулому входили до складу «Пасажирської компанії» АТ «Укрзалізниця», а також, безпосередньо підпорядковувались Департаменту пасажирських перевезень далекого сполучення

«Укрзалізниця»), що знаходяться під керівництвом філії «Вокзальна компанія» АТ «УЗ» у зв'язку зі специфікою роботи всі послуги, що надаються населенню, поділяються на наступні окремі самостійні групи:

- а) основна і підсобно-допоміжна діяльність;
- б) профільні та непрофільні;
- в) специфічні та неспецифічні;
- г) традиційні та нетрадиційні;
- д) базові та додаткові.

Послуги основної та підсобно-допоміжної діяльності здійснюються згідно з номенклатурою витрат відповідно по основній та підсобно-допоміжній діяльності філії.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		16

До профільних послуг відносяться послуги, які пов'язані безпосередньо з основною діяльністю філії по забезпеченню перевезень пасажирів, багажу та вантажобагажу; до непрофільних – послуги, що не пов'язані з перевезенням пасажирів, в т.ч.: побутові, комунальні, зв'язку (кімнати відпочинку, послуги глобальної інформативної мережі «Інтернет» і т.п.).

Специфічні – це послуги, які надаються тільки на залізничному транспорті (резервування місць та продаж і оформлення проїзних документів, зберігання та оформлення багажу та інші); неспецифічні послуги – послуги культури, зв'язку, побутові послуги та ін.

Базова послуга – це послуга, яка має відпрацьовану технологію та стабільну вартість. Додаткова послуга (профільна або непрофільна) – це нова послуга, що раніше не надавалась даним підрозділом, виконується по тимчасових технологіях та має змінну вартість, яка залежить від ступеню впровадження цієї послуги [8].

Узагальнена характеристика послуг, що надаються населенню залізницями України представлена у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Характеристика послуг, що надаються населенню залізницями України

Послуги, що надаються населенню залізницями в Україні		
1	Базові (основні)	Мають відпрацьовану технологію та стабільну вартість
	Додаткові (підсобно-допоміжної діяльності)	Виконуються по тимчасовим технологіям, мають змінну вартість, що залежить від ступеню впровадження послуг
2	Профільні	Пов'язані безпосередньо з основною діяльністю по забезпеченню перевезень пасажирів, багажу та вантажобагажу
	Непрофільні	Не пов'язані з перевезенням пасажирів, в т.ч.: побутові, комунальні, зв'язку тощо
3	Специфічні	Надаються тільки на залізничному транспорті
	Неспецифічні	Мають місце у сфері зв'язку, культури, побутові
4	Традиційні	
	Нетрадиційні	

У відповідності із класифікацією послуг, що надається Номенклатурою витрат з основних видів економічної діяльності залізничного транспорту України, затвердженої наказом Укрзалізниці від 21.08.2007 №417-Ц (зі змінами) [3], доцільно послуги, що надаються пасажиром залізницями України представити схемою, наведеною на рисунку 1.3.



Рисунок 1.3 – Структура послуг, що надаються пасажиром залізничним транспортом України [3]

З урахуванням самостійних груп послуг на рисунку 1.4 представлена оновлена структура послуг, що надаються пасажиром залізничним транспортом України.

організації пасажирських перевезень у дальньому та приміському сполученнях.

У 2003 році Іловайський Н. Д. і Кисельов А. Н. розглянули комплекс транспортних послуг, параметри якості обслуговування клієнтів на залізничному транспорті та вперше дали визначення поняття сервісу пасажирських перевезень в науковій праці «Сервіс на транспорті (залізничному)» [6]. У даній роботі представлені загальні поняття сервісу, визначені фактори сегментації ринку пасажирських перевезень (географічні, демографічні, психографічні, поведінкові), наведено приклади розв'язання задач сервісу на транспорті (визначення доцільності переформування складу, визначення беззбитковості роботи сервіс-центру, визначення числа рейсів автотранспорту при організації послуги трансферу, визначення оптимальної композиції пасажирського поїзда, визначення набору харчування пасажирів у потягах).

На думку авторів, транспортна послуга в широкому розумінні цього слова, як товар, має кілька рівнів і підрозділяється на основну, супутню та додаткову. Основна послуга – це перевезення. Супутні послуги – це послуги, необхідні для того, щоб використовувати основну послугу (продаж квитків, доставка квитків, багажу і пасажирів, послуги провідників). Додаткові послуги – це послуги, що надають основній послугі додаткову вигоду і допомагають відрізнити дану послугу від конкуруючих з нею (послуги зв'язку, послуги продажу преси, засобів особистої гігієни, бібліотека, душ і т.п.). Наведені рівні послуг не включають в себе основну частину послуг залізничних вокзалів, такі як: послуги залів очікування, довідково-інформаційні послуги, послуги проживання в кімнатах тривалого відпочинку, послуги зберігання і переміщення ручної поклажі і багажу. Але при цьому включають ряд послуг, які можуть бути надані пасажирам на залізничному вокзалі, такі як: продаж квитків, доставка квитків, багажу і пасажирів, послуги зв'язку, послуги продажу преси, засобів особистої гігієни, бібліотека, душ і т.п.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		20

Куликовою Є. Б. в 2004 р. були розглянуті питання підвищення якості обслуговування пасажирів в поїздах за рахунок застосування сучасного рухомого складу, розробленого відповідно до вимог і попиту клієнтури на послуги в науковій роботі «Удосконалення системи обслуговування і технології перевезень пасажирів при зміні експлуатаційних характеристик нових перспективних вагонів» [15].

Питання розвитку пасажирських вокзалів і існуючих методик оцінки ефективності капітальних вкладень в створення багатофункціональних суміщених вокзальних комплексів на базі наявних, що реконструюються і будуються вокзалів, а також методик оцінки підвищення загальної прибутковості вокзалів за рахунок ефективної організації додаткових послуг розглядав Захаров В. Р. у своїй науковій роботі «Формування багатофункціональної системи обслуговування пасажирів в суміщених вокзальних комплексах» [16].

У 2009 році С. П. Вакуленком, А. В. Коліним, Е. В. Копиловю, Є. Б. Куликовою, А. С. Кравцовим був розроблений Типовий технологічний процес роботи вокзалу [17]. Документ розроблений з урахуванням сучасного і перспективного оснащення пасажирського господарства, відображає прогресивну технологію початкових, транзитних і завершальних етапів організації обслуговування пасажирів і перевезень багажу на залізничному транспорті. У Типовому технологічному процесі роботи вокзалу приведена методика оцінки ефективності функціонування вокзальних комплексів. Одним з показників ефективності є показник задоволеності пасажирів, який визначається в залежності від завантаженості територій людьми, скупчення людей в «вузьких місцях», наявності «заторів», чистоти території, часу очікування біля каси, старанності персоналу. Показники розраховуються в відсотковому обчисленні, де за 100 % приймається ідеальний, але практично недосяжний варіант, на період (зазвичай календарний рік) ставиться план, наприклад 90 %, і потім він співвідноситься з фактичним показником. Однак дані критерії оцінки показника не враховують задоволеність клієнтів

переліком послуг і їх якістю, а також не дозволяють дати об'єктивну оцінку ефективності роботи вокзалу, виявити динаміку її зміни протягом року.

Питання щодо удосконалення пасажирських перевезень на залізничних магістралях України за рахунок підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів у мережі високошвидкісних магістралей (далі – ВШМ) було розглянуто Д. І. Мкртчян та В. С. Мороз. В своїй науковій роботі вони проаналізували проблеми обслуговування пасажирів на вокзалах ліній ВШМ та запропонували варіанти підвищення сервісного обслуговування пасажирів на вокзалах. Результатом дослідження стало визначення перспективного напрямку підвищення якості обслуговування пасажирів високошвидкісних магістралей – оптимізація асортименту послуг та удосконалення процесу транспортного обслуговування [8].

У статті Р. Г. Коробйова, Н. В. Руденко виконано аналіз факторів, що впливають на рівень обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України. Вони виділяють такі фактори: технологічні, технічні, соціальні, культурно-розважальні і харчування. Розглянуто асортимент послуг, що надаються пасажирам (бронювання та продажу квитків на потяги через мережу Internet, в тестовому режимі, почали продавати залізничні квитки в кредит, послуга попереднього резервування проїзних документів за 60 діб) з метою створення комфортних умов для подорожі [9].

У роботі О. В. Кизима, О. В. Кібкало викладено докладний огляд і проведено аналіз сучасних світового досвіду розвитку залізничних вокзальних комплексів, встановлення основних тенденцій розвитку пасажирських вокзальних комплексів. Відсутність містобудівних вимог до взаємодії різних видів транспорту при забудові привокзальної території, а також обмежень на здійснення певних видів діяльності на прилеглих до залізничних вокзалів територіях негативно впливає на якість обслуговування пасажирів, погіршує комфорт при отриманні послуг залізничних вокзалів, створює загрозу їхній безпеці, призводить до збільшення будівельних та експлуатаційних витрат [10].

Н. А. Боровик, Т. С. Сив'юк провели аналіз проблем низького рівня якості транспортного обслуговування населення, що виявляється у зростанні витрат часу на переміщення, недотриманні розкладу та інтервалу руху на маршрутах, зниженні рівня культури водіння та обслуговування пасажирів, безпеки та комфортності перевезень, екологічності послуг, неповному облаштуванні зупинок транспорту [11].

К. М. Шерепа провела моніторинг розвитку сучасних залізничних вокзальних комплексів (перетворення на сервіс-центри); аналіз діяльності їх роботи з метою визначення якості послуг, які надаються пасажиром на залізничних вокзалах; аналіз факторів, що впливають на рівень обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України, асортимент транспортних послуг, процесів надання різноманітної довідкової інформації та доставка пасажирів і багажу на вокзал і вивіз їх з вокзалу та інших послуг, що надаються пасажиром з метою створення комфортних умов для їх подорожі [12].

У статті В. С. Віниченко, І. Ю.Тарасюка проаналізовано фактори й умови, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті. Вони виділяють такі основні фактори якості перевезення пасажирів: комфортність поїздки (наповнення транспортних засобів та регулярність руху їх на маршрутах); час, витрачений на пересування пасажирів; безпека перевезень; інформаційне навантаження (реклама, радіо) на пасажирів за час перебування у транспортному засобі; інформування пасажирів про рух, інтервал транспортних засобів; гігієнічний та естетичний стан у транспортному засобі, особливо узимку; улаштування та оформлення зупинного пункту та кваліфікацію персоналу [13].

2. ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ

2.1 Технічна і виробнича характеристика залізничного вокзалу

Технологічний процес роботи вокзалу об'єднує всі окремі виконувані на ньому операції в єдине ціле і забезпечує збалансованість і організованість в роботі всього колективу вокзалу. Основою розробки технологічного процесу вокзалу є його технічна і виробнича характеристики. Технічну характеристику складають:

- генеральний план вокзалу з усіма його будівлями, перонними коліями і платформами;
- дані про телефонні та інші види зв'язку із зазначенням того, з якими поїздами забезпечується зв'язок окремих працівників вокзалу;
- дані про квиткові каси і їх обладнання, про складські та квиткові приміщення, багажні каси і їх обладнання, про камери схову ручної поклажі;
- відомості про застосовувані механізовані засоби транспортування багажу, прибирання вокзальних приміщень та привокзальних площ;
- інші відомості про обладнання та окремі приміщення вокзалу.

Виробнича характеристика містить дані:

- а) про кількість пасажирів, які прибули та відправляються, дальнього, місцевого і приміського сполучень;
- б) про кількість пасажирів, які прибувають та відправляються з поїздами з виділенням транзитних і приміських;
- в) про обсяг переробки багажу і ручної поклажі;
- г) про пропускну здатність всіх основних і допоміжних вокзальних цехів.

Технологічний процес роботи вокзалу регламентує:

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		24

- сучасну систему оформлення проїзних документів пасажиром і перевезення багажу;
- чітку послідовність і мінімальні витрати часу на виконання операції;
- раціональне використання приміщень і технічних засобів;
- заходи забезпечення безпеки пасажирів і обслуговуючого персоналу.

Технологічний процес включає:

- технологічну характеристику вокзалу;
- управління вокзалом;
- квитково-касове обслуговування;
- довідково-інформаційне обслуговування;
- організацію перевезення багажу і вантажобагажу;
- забезпечення санітарно-гігієнічних умов;
- додаткові послуги в сфері обслуговування пасажирів;
- забезпечення безпеки на вокзалі;
- етику обслуговування пасажирів;
- комплексну систему управління якістю обслуговування пасажирів;
- взаємодію вокзального комплексу з навколишнім середовищем;
- оцінку ефективності вокзального комплексу;
- Правила технічної експлуатації вокзалу; – охорону праці на вокзалі.

Приміщення вокзального комплексу поділяється на 3 групи:

а) виробничі приміщення – зали очікування, касові зали, приміщення камер схову, кімнати відпочинку, приміщення залів підвищеного комфорту, розподільний вестибюль і інше;

б) службові і культурно-побутові приміщення – кабінети начальників, квиткові кіоски, приміщення громадських організацій, кімнати працівників та інше;

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		25

в) санітарно-гігієнічні приміщення – гардеробні, душові, кімнати для вмивання, туалетні кімнати виробничого та службового призначення.

Таким чином, робота вокзалів організовується відповідно до технологічного процесу, який передбачає:

а) технічну та виробничу характеристику вокзалу (розміщення і призначення всіх приміщень і пристроїв, наявність зв'язку, обладнання кас, механізми для переміщення багажу, ручної поклажі, прибирання вокзальних приміщень та ін);

б) організацію продажу квитків, роботи квиткових кас;

в) організацію довідково-інформаційної роботи (своєчасна інформація про відправлення та прибуття поїздів, розміщення вагонів у складах поїздів, надання різних послуг, можливості пасажира скористатися засобами зв'язку, наявність різних показників і автоматичних довідкових установок);

г) організацію пасажиропотоків на вокзалі, посадку і висадку пасажирів (поділ на пасажиропотоки дальнього та місцевого сполучення, найкоротшого переміщення пасажирів з мінімальною кількістю підйомів і спусків, що виключають зустрічні і перехресні потоки, скупчення пасажирів, особливо біля переходу);

д) технологію роботи камер схову, багажного та поштового відділів;

е) організацію прибирання приміщень вокзалу і привокзальної території.

2.2 Класифікація та характеристика послуг залізничного вокзалу

Будь-яке підприємство, в тому числі і вокзал, є організаційно-економічною стійкою системою в умовах забезпечення взаємозалежного управління його доходами і наданими послугами відповідно до вимог ринку. Вимоги ринку щодо транспортних послуг для пасажирів не обмежуються попитом на перевезення. Споживач диктує свої умови також в області складу і якості послуг, що надаються йому на вокзалах. Послуга являє собою чийсь

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		26

дію, що приносить користь. Робота з надання послуг, тобто по задоволенню чііх-небудь потреб, називається сервісом. Показник, що характеризує оцінку сервісу – це рівень сервісу забезпечення споживчого попиту.

Слово «сервіс» з'явилося в Україні не в результаті ринкових перетворень останнього десятиліття ХХ століття, а започаткувалось разом з індустрією готельного та автомобільного обслуговування населення. Значення слова «сервіс» означає те ж, що і «обслуговування» [6].

Існує безліч висловлювань про розуміння сервісу, його функціональне значення. Наприклад, сервіс – стратегія настільки ж потужна, як маркетинг, і настільки ж ефективна, як високоякісний продукт [18]. Якісний сервіс – це концентрація всіх ресурсів і всіх співробітників компанії на задоволення клієнтів. Функція сервісу – зберегти наявних клієнтів, залучити нових і створити у всіх клієнтів бажання і потребу продовжувати співпрацю з компанією [18].

Зазвичай, люди звикли асоціювати слово сервіс або якісне обслуговування з наявністю необхідної послуги або товару, зручним місцем розташування його придбання, широким асортиментом, лідерством у товарній групі й оперативне обслуговування, а іноді й конкурентоспроможністю ціни.

Об'єктом сервісу на залізничних вокзалах є споживачі транспортних послуг, тобто пасажирів. Здійснюється сервіс або підприємством залізничного транспорту (залізничний вокзал), або деяким самостійним підприємством, яке спеціалізується в області сервісного обслуговування пасажирів (пошта, телеграф, підприємства громадського харчування, підприємство з продажу періодичних видань, книг, сувенірної продукції та ін.). В якості об'єкту діяльності зазначених вище підприємств виступає сервісне обслуговування пасажирів.

Сервісне обслуговування являє собою сукупність функцій і видів діяльності всіх підсистем підприємства, що забезпечують зв'язок

«підприємство – пасажир» за показниками номенклатури, кількості, якості і ціни надання послуг відповідно до вимог ринку.

Номенклатура послуг вокзалів налічує понад 30 найменувань послуг. Відповідно до [19] послуги вокзалу розподіляються на послуги включені та не включені у вартість проїзду.

Послуги, включені у вартість проїзду, що надаються пасажиром на вокзалах це:

- довідково-інформаційні послуги;
- квитково-касове обслуговування;
- обов'язкове страхування;
- послуги багажного відділення (при здачі багажу в день відправлення поїзда);
- послуги залів очікування;
- санітарно-гігієнічне обслуговування;
- медичне обслуговування;
- підтримання громадського порядку.

Довідково-інформаційні послуги дають можливість пасажиром в найкоротший термін зорієнтуватися і отримати найбільш повну інформацію про перевезення: про порядок придбання квитків; розклад руху поїздів і зміни в ньому; розташування різних приміщень і облаштувань вокзалу; про прохід до та від потягів, до зупинок міського транспорту та інші. Наявність великого набору наочної інформації і правильне їх розташування дозволяє скоротити кількість пасажирів, які звертаються в довідкове бюро. Інформація поділяється на:

- а) візуальну;
- б) усну;
- в) звукову.

Засобами візуальної інформації на вокзалі є:

- а) довідкові установки;
- б) покажчики розташування приміщень на вокзалі,

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		28

- в) плани вокзалу;
- г) стенди з правилами з перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу на залізничному транспорті;
- д) схеми залізничних сполучень;
- е) розклад прибуття і відправлення поїздів;
- ж) довідково-інформаційні табло;
- к) платформні телемеханічні покажчики відправлення поїздів;
- л) вивіски з найменуванням службових і побутових приміщень;
- м) каси повернення проїзних документів.

Обов'язкове страхування проводиться для кожного пасажирів при придбанні проїзного документа (квитка) та діє на час поїздки.

Послуги багажних відділень, що включаються до вартості проїзду, надаються пасажирів при наявності проїзного документа (квитка) в день відправлення поїзда. При попередньому прийманні багажу, послуги з його зберігання оплачуються додатково.

Послуги залів очікування – це надання пасажирів місць для сидіння в залах очікування. З метою організації дозвілля пасажирів в залах очікування встановлюються телевізори, а також розміщуються об'єкти харчування (кафе, буфети, закусочні) та інші об'єкти споживчого ринку. Зали очікування обладнуються системами вентиляції і кондиціонування повітря.

Санітарно-гігієнічне обслуговування включає безкоштовне користування туалетами.

Медичне обслуговування включає: надання першої лікарської допомоги в медпункті; надання першої долікарської допомоги персоналом вокзалу.

Підтримка громадського порядку здійснюється силами органів внутрішніх справ (стаціонарні пости; патрулювання; прямий зв'язок «пасажир – поліція»), а також силами штату вокзалу (спеціальний штат; чергові по залах; чергові по посадці).

Послуги, що надаються пасажиром на вокзалах, вартість яких не включається у вартість проїзду:

- послуги носіїв;
- послуги камер схову;
- послуги багажного відділення;
- послуги з оформлення провозу зайвої ручної поклажі;
- послуги проживання в кімнатах тривалого відпочинку і в кімнатах матері та дитини;
- послуги залів підвищеного комфорту;
- послуги залів офіційних делегацій;
- послуги сервіс-центрів;
- послуги харчування;
- послуги підприємств споживчого ринку;
- добровільне страхування.

Послуги носіїв являють собою послуги з перенесення ручної поклажі і багажу пасажирів в межах території вокзалу і привокзальної площі, а також на довколишні вокзали і зупинки міського транспорту. Для обслуговування пасажирів, які відправляються, носії розподіляються в місцях зупинок міського транспорту, біля входу в вокзал, а також камер зберігання вокзалу. Для обслуговування пасажирів, які прибувають, носії розподіляються уздовж платформи поїзда, що прибуває.

Послуги камер зберігання являють собою послуги пасажиром зі зберігання місць ручної поклажі і багажу. Вокзали можуть бути обладнані стаціонарними або автоматичними камерами схову. При обслуговуванні пасажирів в стаціонарних камерах схову прийом і видача ручної поклажі і багажу пасажирів здійснюється комірником камер зберігання. При обслуговуванні пасажира в автоматичних камерах схову процес схову ручної поклажі і багажу здійснюється пасажиром самостійно.

Послуги багажного відділення включають такі види послуг:

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		30

- а) попередній прийом квиткового багажу (з оплатою послуги зі зберігання багажу);
- б) прийом вантажобагажу;
- в) упаковка багажу і вантажобагажу;
- г) нанесення маркування на багаж і вантажобагаж, що відправляється;
- д) надання в користування візків для перевезення багажу і вантажобагажу;
- е) повідомлення про прибуття вантажу (по телефону, поштою і телеграфом).

Послуги з оформлення ручної поклажі пасажирів включають в себе зважування ручної поклажі та оформлення провозу зайвої ваги ручної поклажі. Перевезення ручної поклажі пасажирями допускається в межах 36 кг на одну людину. Перевезення ручної поклажі понад встановлену норму оплачується за тарифом багажу.

Послуги проживання – це послуги з розміщення пасажирів в кімнатах тривалого відпочинку, кімнатах матері та дитини і готелях.

Послуги залів підвищеного комфорту – це надання пасажиром сидячих місць в залах очікування підвищеної зручності, обладнаних м'якими меблями, телевізорами, кулерами. Черговий по залу пропонує пасажиром безкоштовні напої (чай, кава), свіжу пресу, послуги Wi-Fi, санітарних кімнат, виклик носія і таксі, бронювання місць в готелях міста, оформлення проїзних документів і т. д.

Зали офіційних делегацій розміщуються на вокзалах для прийому офіційних делегацій, депутатів та інших офіційних осіб.

Послуги сервіс-центрів – це додаткові послуги для пасажирів на вокзалах за наступними напрямками:

- транзитні; – транспортні;
- комунікаційні;
- інформаційно-довідкові;
- офісні;

- туристичні;
- банківські та бізнес-послуги;
- послуги харчування і побутового обслуговування;
- послуги по маршруту слідування і в пункті прибуття, які замовляються в пункті відправлення.

Залежно від класу вокзалу і ступеня розвитку сервіс-центри надають обов'язкові та додаткові види послуг.

Наприклад, транзитні обов'язкові послуги включають:

- зустріч пасажирів у вагона і посадка в вагон;
- організацію розміщення в готелях, кімнатах матері та дитини, кімнатах тривалого відпочинку або в приватному секторі.

У свою чергу, транзитні додаткові послуги включають:

- бронювання місць в готелях, кімнатах матері та дитини, кімнатах тривалого відпочинку або в приватному секторі;
- користування VIP-залами в аеропортах;
- користування залом підвищеної комфортності.

Комунікаційні послуги – це послуги місцевого, міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, а також оформлення за дорученням пасажирів телеграфних повідомлень.

Інформаційно-довідкові послуги:

- а) письмова довідка по місту;
- б) довідка за розкладом руху поїздів;
- в) продаж розкладу.

Послуги харчування і підприємств споживчого ринку – це послуги, що надаються пасажирів на вокзалах, як власними підрозділами вокзалу, так і сторонніми організаціями, що діють на основі договорів оренди та договорів про спільне надання послуг.

Послуги вокзалу можуть бути класифіковані також за вартістю, так-як дана характеристика не рідко є визначальною у виборі пасажиром послуг залізничного вокзалу або конкурента.

Перелік видів послуг, що надаються пасажиром на залізничних вокзалах в залежності від їх класності і вартості наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Перелік видів послуг, що надаються пасажиром на залізничних вокзалах

№ п/п	Найменування послуги	Наявність виду послуг на вокзалах					Вартість
		Класність вокзалу					
		позакласний	1 клас	2 клас	3 клас	без класу	
Послуги, включені до вартості проїзду							
1	Інформаційно-довідкові послуги	+	+	+	+	+	0
2	Квитково-касове обслуговування	+	+	+	+	+	0
3	Страховання пасажирів	+	+	+	+	+	1
4	Послуги багажного відділення (при здачі багажу в день відправлення поїзда)	+	+	+	-	-	1
5	Послуги залу очікування	+	+	+	-	-	0
6	Санітарно-гігієнічне обслуговування	+	+	+	+	+	0
7	Медичне обслуговування	+	+	+	+	+	0
8	Підтримка громадського порядку	+	+	+	+	+	0
Послуги, вартість яких не включена до вартості проїзду							
1	Інформаційно-довідкові послуги	+	+	+	+	+	2
2	Квитково-касове обслуговування	+	+	+	+	+	1
3	Послуги багажного відділення	+	+	+	-	-	1
4	Послуги камер схову	+	+	+	+	-	2
5	Послуги носіїв	+	+	+	-	-	2
6	Послуги кімнат тривалого відпочинку і кімнат матері та дитини	+	+	+	-	-	2
7	Послуги залів підвищеного комфорту	+	+	+	-	-	2
8	Послуги залів офіційних делегацій	+	+	+	-	-	2

Примітки:
«+» - передбачається;
«-» - не передбачається;
«+*» - рекомендується, але не обов'язкова наявність;
«0» - оплата не передбачена;
«1» - вартість однакова;
«2» - вартість встановлюється, виходячи з місцевих умов.

2.2.1 Технологія та організація роботи квиткових кас

На вокзалі організується продаж квитків для пасажирів дальнього, місцевого і приміського сполучень через добові каси, каси попереднього продажу квитків і приміські каси.

Процес продажу квитків на поїзди свого формування автоматизується за допомогою електронно-обчислювальної системи, до яких підключені добові каси (транзитні) для оформлення квитка в день відправлення поїзда, каси попереднього продажу, міжнародні каси і каси приміського сполучення.

Графік роботи квиткових кас встановлюється залежно від розкладу руху поїздів і місцевих умов, з метою забезпечення безперебійного

оформлення проїзних та перевізних документів. Графік роботи кас розміщується безпосередньо на вікні або над вікном каси (тимчасовий графік роботи каси розміщується на доступному та зручному для пасажирів місці). На вікні кожної каси присутній її номер, години роботи, спеціалізація та рекомендації пасажирів. Прізвище касира розташоване на бейджі, що кріпиться до робочого одягу. В разі припинення роботи каси на підвіконні ставиться інформація відповідного змісту.

Для забезпечення якісного обслуговування та зручностей при придбанні проїзних документів, пасажирам надаються профільні послуги.

Профільні послуги, що надаються касирами відповідних квиткових кас є такі:

- а) попередній продаж проїзних, перевізних документів та документів з наданням сервісних послуг;
- б) продаж у день відправлення;
- в) переоформлення проїзних документів, повернення коштів за невикористані проїзні, перевізні документи та документи з надання сервісних послуг;
- г) продаж проїзних документів з пунктів пересадки та на зворотній виїзд;
- д) оформлення проїзних документів, замовлених пасажиром через мережу інтернет;
- е) повернення плати за невикористаний повністю чи частково використаний проїзний документ;
- ж) оформлення спеціальних поїздів, арендованих вагонів та поїздів;
- з) поновлення пошкоджених проїзних документів.

За реалізацію послуг, що створюють додаткові зручності пасажирам у придбанні проїзних документів, з них стягується відповідний комісійний збір згідно із затвердженою калькуляцією, доходи від якого входять до складу місцевих доходів вокзалу.

При продажі проїзних, перевізних документів та документів з надання сервісних послуг застосовуються такі технології:

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		34

- а) використання автоматизованої системи керування пасажирськими перевезеннями (далі – АСК ПП УЗ);
- б) по ручній технології, при виході з ладу АСК ПП УЗ;
- в) по ручній технології під час технологічних зупинок в системі АСК ПП УЗ;
- г) по ручній технології при оформленні проїзного документу в заміні дефектного та при поновленні пошкоджених проїзних документів.

Квиткові каси, які відкриті для продажу проїзних документів на місцеві поїзди і поїзди далекого сполучення, продають проїзні документи до всіх станцій і зупинок, розташованих за маршрутом прямування поїздів, що зупиняються на цих станціях і зупинках. Продаж проїзних документів, як правило, розпочинається за 45 діб до відправлення поїзду, на електропоїзди підвищеного комфорту за 10 діб до відправлення поїзду. Термін припинення оформлення проїзних документів в касах вокзалу, перед відправленням поїзда, визначається адміністрацією вокзалу в залежності від місцевих умов, а також з урахуванням місця розташування таких кас відносно платформ відправлення та часу, що необхідний пасажиру для своєчасного та безпечного прибуття до свого вагона на затверджений час відправлення поїзда.

Інформація стосовно терміну припинення продажу проїзних документів доводиться до пасажирів по гучномовному зв'язку та завдяки розміщенню на інформаційних стендах, які розташовані в зручних для пасажирів місцях на вокзальному комплексі.

Загальний контроль за роботою квиткових касирів здійснює заступник начальника вокзалу (по касам) та провідний інженер.

Заступник начальника вокзалу (по касам) та провідний інженер проводять планові та раптові перевірки роботи кас не менше одного разу на тиждень, шляхом проведення ревізії, перевірки роботи архівів АСК ПП УЗ та прослуховування архіватора мовлення МПМ-12/30.

Інженер-технолог та старший квитковий касир прослуховують архіватор мовлення МПМ-12/30 вибірково не менше трьох разів на тиждень (також додатково можуть прослуховувати в разі необхідності, наприклад, при виникненні конфліктних ситуацій). В обов'язковому порядку прослуховуються розмови кас міжнародного сполучення, повернення платежів, групових перевезень.

На період, коли діє графік щоденного прослуховування архіватора мовлення на предмет дотримання квитковими касирами технології роботи, трудової та фінансової дисципліни (завищення реальної вартості проїзних документів), який розробляється на кожний місяць та надається в пасажирську службу через відділ вокзалів з зазначенням посади та прізвища відповідальних працівників, прослуховування здійснюється відповідно до встановленого графіку.

Щоденно інженер-технолог чи старший квитковий касир перевіряють роботу архіватора мовлення МПМ-12/30. В разі виявлення збою у роботі архіватора мовлення МПМ-12/30 повідомляють працівників служби сигналізації та зв'язку. У вихідні та святкові дні перевірку роботи архіватора мовлення МПМ-12/30 проводить черговий адміністратор або інженер-технолог.

Дані прослуховування та перевірок записуються в Журнал перевірок роботи квиткових кас через архіватор розмов (прошнурований, пронумерований та завірений печаткою). При виявленні порушень, інформація доводиться до керівництва цеху. Архіватор мовлення МПМ-12/30 та Журнал перевірок роботи квиткових кас через архіватор розмов знаходяться в інженерному центрі вокзалу.

Інженер-технолог та провідний інженер проводять вибіркові перевірки архівів роботи квиткових касирів кас загального продажу, кас міжнародного сполучення, повернення платежів та групових перевезень, щодо дотримання технології роботи відповідно до вимог «Інструкції квиткового касира з оформлення проїзних документів та резервування місць у

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		36

внутрішньодержавному та міждержавному сполученнях». У разі відсутності інженера-технолога перевірку проводить адміністратор. По результатах перевірок оформлюються доповідні (акти). Адміністратор при виявленні порушень доводить інформацію до відома заступника начальника вокзалу (по касам), в разі його відсутності – провідного інженера. Виявлені порушення заступником начальника вокзалу (по касам) доводяться до відома начальника вокзалу на щоденних нарадах для прийняття необхідних заходів.

Тобто, організація роботи квиткових кас та контроль протягом зміни покладається на адміністратора (старшого квиткового касира) – керівника зміни.

Адміністратор повинен проконтролювати своєчасну явку квиткових касирів на роботу та додержання ними встановленого графіку роботи квиткової каси, шляхом перевірки архівів АСК ПП УЗ, щодо отримання початкових та кінцевих звітів касирами та особистою перевіркою знаходження касира на робочому місці, носіння робочого одягу встановленої форми на робочому місці, а також повинен ознайомити перед початком зміни з вказівками, розпорядженнями та відповідними телеграмами стосовно роботи вокзального комплексу.

Протягом зміни адміністратор контролює дотримання квитковими касирами технологічної, трудової та фінансової дисципліни. При виявленні порушень адміністратор складає акти (довідні) та доводить до відома заступника начальника вокзалу, в разі його відсутності – провідного інженера з організації роботи квиткових кас. У випадку скупчення черг біля кас приймає заходи щодо рівномірного розподілу пасажирів між касами. Адміністратор приймає заходи по попередженню та усуненню недоліків в роботі квиткових касирів, контролює додержання етики взаємовідносин касира з пасажиром, естетики робочих місць, санітарно-технічного стану приміщень та технічного стану обладнання.

Після закінчення роботи квитковий касир отримує кінцевий звіт та готує грошові кошти для здачі інкасатору. Після підрахунку грошових

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		37

коштів складаються рапорти на здачу виручки відповідно до суми коштів, які здаються (готівка, безготівково, комісійний збір, постіль, ручний продаж і т.д.), де вказується номер каси та номер запису, дата здачі виручки, сума виручки цифрами та прописом, прізвище квиткового касира. На зворотному боці розписується сума грошей покупцю.

В кінці зміни квитковий касир заповнює Книгу продажу ф.ЛУ-8 сумуючи всі кошти, які здаються інкасатору. Після заповнення Книги продажу ф. ЛУ-8 та рапорту квитковий касир здає гроші інкасатору. Інкасатор приймає гроші у працівника та в його присутності перевіряє їх на наявність фальшивих та неплатіжних, здійснює перерахунок та ставить свій підпис в Книзі продажу ф. ЛУ8, підтверджуючи в ній суму прописом, і отім повертає книгу працівнику.

Всі дані про добову виручку та витрати, касові обороти вокзалу станції, як по надходженням, так і по витратам, за кожен добу (не пізніше наступного робочого дня), мають бути відображені за відповідними формами оплати в книзі ф.ГУ-58. Вся інформація по звітам відповідно до номеру запису заноситься у збірну відомість за формами розрахунку (готівка, безготівковий розрахунок) та підсумовується. Звіт по поверненим коштам за невикористані проїзні документи роздруковується окремо. Після вказаних операцій вся сума коштів по звіту, яка надійшла до інкасатора звіряється з супровідними відомостями ф.ГУ-24, для контролю повноти зданих коштів інкасатором в банк.

В кінці місяця начальник вокзалу особисто перевіряє правильність ведення книги і ставить свій підпис.

Книга обліку надходжень та витрат від продажу проїзних і перевізних документів ф. ГУ-58 ведеться згідно «Інструкції з ведення станційної комерційної діяльності» із застосуванням автоматизованої системи керування, згідно з «Порядком оформлення розрахункових і звітних документів при здійсненні продажу проїзних і перевізних документів на залізничному транспорті», затвердженим наказом №712/431 від 24.10.01 р.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		38

пункт 4.2.5, 4.2.12 та роздруковується в кінці звітнього місяця, а окремі аркуші комплектуються протягом року в книгу.

Звіт про надходження касової виручки та її здачу в банк оформлюється старшим квитковим касиром (адміністратором) щомісяця в двох примірниках на підставі даних Книг обліку розрахункових операцій, книги ф. ГУ-58 та копій отриманих з банку супровідних відомостей і квитанцій до них, а також витратних документів.

Звіт ф. ФО-8 складається згідно з «Інструкцією з ведення станційної комерційної звітності» та «Порядок оформлення розрахункових і звітних документів при здійсненні продажу проїзних і перевізних документів на залізничному транспорті». Суми виплат з кас вокзалу (повернення та інші) разом з переліком документів стосовно отриманої виручки оформлюються окремими звітами і додаються до звіту ф. ФО-8.

2.2.2 Організація пасажиропотоків на вокзальному комплексі

Організація пасажиропотоків на вокзалі і на платформах повинна забезпечувати потоковість основних операцій по відправленню і прибуттю пасажирів, створювати чіткий технологічний режим. Схема руху потоків пасажирів на вокзалі зображена в додатку А.

На території великих вокзальних комплексів слід розділяти пасажиропотоки дальнього та приміського сполучення за рахунок раціонального розташування:

- а) стоянок міського транспорту;
- б) квиткових кас;
- в) довідкових бюро;
- г) пристроїв для окремого проходу приміських пасажирів.

2.2.3 Загальна характеристика довідково-інформаційної роботи на вокзальному комплексі

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		39

Довідково-інформаційні послуги є найважливішими із складових частин організації обслуговування пасажирів на вокзалі, оскільки завдяки ним пасажири одержують повну інформацію щодо надання основної послуги – перевезення, та додаткових (профільних та непрофільних) послуг, які надаються на залізничному вокзалі (розклад руху пасажирських поїздів, періодичність їх курсування, маршрути слідування, умови проїзду, порядок придбання квитка, послуги пасажирського сервісу та ін).

Обов'язкова довідкова інформація, яка надається на вокзалі, може бути класифікована по змісту наступним чином (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Зміст вокзальної інформації

Інформація	Вид інформації
Про час та платформу відправлення поїзда	Обов'язкова довідкова інформація
Про час та платформу прибуття поїзда	
Про проїзд у приміському сполученні	
Про вартість проїзду та доплати	
Про час знаходження поїзда в дорозі	
Довідка про маршрут слідування пасажирських поїздів	
Відомості про наявність місць в поїздах	
Інформація щодо запізнення поїздів	
Інша інформація	

Види інформування, в залежності від класності вокзалу, можуть бути наступними:

- візуальна з постійним зображенням;
- візуальна із змінним зображенням;
- гучномовно-оповіщуюча;
- довідки по телефону;
- довідки особисто, через довідкове бюро.

Очевидно, що наявність постійної візуальної та гучномовної інформації зменшує навантаження на довідкові підрозділи вокзалу.

Візуальна інформація з постійним зображенням повинна забезпечувати пасажирів необхідні довідки про розташування приміщень вокзалу та пунктів обслуговування пасажирів, розклад руху поїздів, правила і вартість проїзду та перевезення багажу, наявність вільних місць в поїздах свого формування та транзитних, що також значною мірою виключає звернення пасажирів до довідкового бюро.

Засоби зорової інформації розміщують в місцях найкращого обзору. Ці повідомлення рекомендується розміщувати на носіях інформації згідно з реєстром постійних довідкових засобів, які повинні бути наочні та зручні в користуванні.

Інформація на стенді з розкладом руху пасажирських поїздів повинна включати номер поїзда, початкову та кінцеву станції маршруту поїзда, час відправлення та час прибуття в кінцевий пункт призначення. В примітках зазначаються періодичність курсування поїзда, наявність у поїзді вагонресторану. Аналогічно розміщується інформація щодо причепних вагонів. Вимоги до стендів та їх розміщення на території вокзалу (станції) приведені в Правилах перевезень.

Для надання пасажирів інформації про прибуття і відправлення поїздів та наявність вільних місць в поїздах, слід використовувати засоби змінної інформації.

Гучномовно-оповіщуючу інформацію слід передавати по внутрішній трансляційній радіомережі таким чином, щоб інформація надходила до пасажирів та працівників вокзального комплексу як у середині, так і ззовні вокзалу, а також на платформах й на території привокзальної площі.

В залежності від класності вокзалу та категорії обслуговування пасажирів гучномовно-оповіщуюча інформація повинна бути роздільною або мати пристрої переключення роздільної передачі оголошень пасажирів приміського сполучення та дальнього прямування. У пунктах початкового

відправлення міжнародних поїздів та на прикордонних станціях інформація для пасажирів про подачу поїзда повинна оголошуватись українською мовою та мовою держави призначення поїзда. В пунктах початкового відправлення поїздів, які прямують до країн СНД та Балтії, така інформація оголошується українською та російською мовами. У нічний час гучномовну радіотрансляційну мережу треба використовувати зі зниженням гучномовності та відключенням зовнішньої частини мережі, яка діє на привокзальній площі.

Гучномовно-оповіщувачим інформуванням повинна надаватись інформація щодо:

- відправлення і прибуття поїздів;
- відхилення від розкладу;
- службову інформацію;
- правила дотримання техніки безпеки та пожежної безпеки;
- інформацію про сервісні послуги пасажиром;
- інформацію про дотримання правил гігієни та профілактики інфекційних захворювань згідно тексту, який затверджено головним лікарем санітарноепідеміологічної служби;
- оголошення на замовлення пасажирів.

Інформація, яка надходить від чергового по станції стосовно подання та руху поїздів повинна записуватись до журналу довільної форми, при цьому обов'язково повинен фіксуватись час надходження інформації.

2.2.4 Організація роботи залів очікування

Пасажири, які мають проїзні документи на поїзди дальнього прямування та приміського сполучення, повинні обслуговуватись в відповідних залах очікування, які можуть бути як безкоштовні, так і з платним входом. Зали очікування мають бути забезпечені гучномовно-оповіщувальною системою, обладнаними кріслами для сидіння та іншим обладнанням, виходячи з місцевих умов. На території залів очікування

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		42

можуть знаходитись квиткові каси та торгівельні точки різного призначення. Зали очікування з платним входом – це зали підвищеного комфорту очікування, які повинні функціонувати тільки при умові наявності залів очікування безкоштовного користування. За дотриманням порядку в цих залах цілодобово повинен слідувати черговий по залу. Крім того, черговий по залу, при потребі, забезпечує пасажирів інформацією про час відправлення чи прибуття поїзду, його запізнення, тощо.

Облік та реєстрацію відвідувачів повинен здійснювати черговий по залу з оформлення квитанції форми МД 4-3 або чеку Реєстратора розрахункових операцій. Варто зазначити, що касовий чек дійсний до 24:00 години поточної доби (з 0:00 години, за подовження терміну перебування в залі очікування, повинна стягуватись окрема плата згідно розрахункової калькуляції).

2.2.5 Організація роботи автоматичних камер зберігання і камер схову

Автоматична камера схову самообслуговування (АКСС) – це металева конструкція з дев'яти ізольованих самостійних комірок, розташованих у три яруси. Кожна комірка має дверці, на яких розміщені шифратор, механізм для прийняття жетону, замок.

На залізничних вокзалах автоматичні камери схову самообслуговування надаються пасажирам для короткочасного (протягом двох діб) зберігання ручної поклажі. На адміністрацію вокзалу покладається охорона секцій автоматичних камер схову з речами та контроль за справністю пристроїв комірки.

Всі комірки АКСС, що надійшли з заводу, підключають до електричної мережі, заземлюють та перевіряють комісією у складі працівників вокзалу та дистанції сигналізації і зв'язку. Особлива увага приділяється щодо правильності роботи замикаючого пристрою, механізму для приймання жетону та сигналізації (при необхідності виконується регулювання їх

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		43

роботи). Секції АКСС з несправними комірками до експлуатації не приймаються. Адміністрація вокзалу має організувати за допомогою заводу-виробника їх ремонт чи заміну (при заміні секцій адміністрація вокзалу несе відповідальність за їх збереження до списання або вилучення).

Прийняті у експлуатацію секції АКСС встановлюються у місцях, зручних для користування пасажирями та нагляду працівниками поліції з урахуванням санітарних та протипожежних норм і правил. Кількість секцій та місце їх розташування визначаються комісією під головуванням начальника вокзалу за участю представників дистанції сигналізації і зв'язку та співробітника органів внутрішніх справ на транспорті.

2.3 Сервіс-центри по обслуговуванню пасажирів

В останні роки на залізницях України почала створюватися мережа сервісцентрів (СЦ) з обслуговування пасажирів, діяльність яких спрямована на забезпечення замовлень платоспроможної частини населення стосовно надання комплексу транспортних послуг (основних, супутніх і додаткових) на підставі значного розширення асортименту послуг і підвищення її якості. Задача сервісцентрів полягає в тому, що вони задовольнятимуть запит пасажирів з усього замовленого ним переліку послуг у момент його звернення до СЦ, незалежно від того, які структури залізничного транспорту будуть приймати участь у реалізації послуг. Саме тому на мережі залізниць для вирішення цієї проблеми використовується системний підхід – формується цілісна система взаємодіючих сервіс-центрів на різних пасажирських станціях. Це обумовлено тим, що найбільш повне і якісне задоволення потреб пасажирів (надання сервісних послуг) можна досягти завдяки чіткій оперативній взаємодії різних сервіс-центрів.

У найближчій перспективі сервіс-центри мають успішно конкурувати із різними державними і недержавними структурами у вирішенні питань з транспортного обслуговування населення. З подальшим розвитком сервісного обслуговування сервіс-центри мають стати ефективними

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		44

структурами, які будуть координувати і об'єднувати зусилля різних видів транспорту, підприємств і приватних компаній в наданні пасажиром комплексу якісних транспортних послуг. Через значну концентрацію пасажиропотоків на залізницях, які відіграють значну роль в транспортному обслуговуванні населення, створення сервіс-центрів в структурі вокзалів має перспективний розвиток.

Основними послугами сервіс-центрів є:

- оформлення проїзних документів;
- бронювання (при особистому зверненні, по телефону) місць і оформлення проїзних залізничних документів і на інші види транспорту;
- доставка проїзних документів додому;
- придбання проїзних документів в касі при особистому зверненні;
- надання різноманітної довідкової інформації;
- бронювання місць в готелях, кімнатах відпочинку та матері і дитини;
- надання послуг міжнародного, міжміського та місцевого зв'язку, факсу, електронної пошти;
- доставка пасажирів і багажу на вокзал і вивіз їх з вокзалу;
- прийом замовлень на виклик таксі, носіїв;
- поліграфічні послуги (копіювання, розмноження, ламінування документів);
- надання залів очікування підвищеної комфортності і кімнат для проведення ділових переговорів.

На мережі залізниць України сервіс-центри створено на залізничних вокзалах в адміністративних і культурних центрах нашої держави. Структура і штат СЦ залежить від попиту пасажирів на сервісні послуги.

Найбільш високим попитом у пасажирів користуються наступні послуги:

- а) бронювання і продаж проїзних документів;
- б) надання для відпочинку залів підвищеного комфорту;
- в) надання комп'ютерних послуг.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		45

Надання названих послуг складає основну частину доходних надходжень сервіс-центрів. Послуги з розміщення пасажирів в готелях, кімнатах матері і дитини, будинках відпочинку та інші послуги не користуються великим попитом, тому вони приносять СЦ невелику частину доходів. Враховуючи складність і неоднозначність попиту на послуги СЦ, а також з метою своєчасного визначення оперативних заходів із забезпечення стабільного функціонування і поступального розвитку сервіс-центрів, необхідно щомісячно аналізувати основні кількісні і фінансові показники: кількість пасажирів, яким було надано послуги за встановлений період; витрати на утримання штату СЦ; доходні надходження (з розділенням доходів за традиційні види послуг, і окремо – за надання нових послуг, що розраховуються в загальній сумі і в розрахунку на одного пасажирів) і рентабельність СЦ. Остаточна оцінка кінцевих результатів роботи СЦ має здійснюватися за загальною сумою доходів від наданих пасажирів послуг і величиною отриманої рентабельності.

Сервіс-центрам складно конкурувати з вокзальними підрозділами в виконанні уже напрацьованих (традиційних) сервісних послуг. Тому на даному етапі удосконалення залізничних пасажирських перевезень найбільш доцільно сервіс-центрам спрямовувати свою діяльність на реалізацію нових (нетрадиційних) послуг, які не надаються вокзальними структурами. Такий підхід надасть можливість максимально задовольнити попит пасажирів, що зміцнить фінансовий стан і матеріальну базу сервіс-центрів, які в теперішній час ще формуються. Минулий період функціонування сервіс-центрів свідчить, що таких пасажирів приваблюють затишні, красиво оформлені приміщення, з сучасними меблями і необхідним технічним оснащенням, висока культура обслуговування персоналу. Тому для якісного функціонування сервіс-центри необхідно розміщувати на території вокзальних комплексів, а також мати в своєму розпорядженні:

а) зали комплексного обслуговування пасажирів, де виконуються сервісні послуги (бронювання, продаж і доставка проїзних документів,

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		46

оформлення зберігання і доставка багажу та ручної поклажі, довідково-інформаційні послуги, поштово-телеграфні послуги, комп'ютерні і поліграфічні послуги, надання різних видів зв'язку та інших послуг);

б) зали відпочинку з відповідним обладнанням, в тому числі і для забезпечення пасажирів харчуванням;

в) зал для проведення пасажирами ділових бесід;

г) окремі приміщення для зберігання багажу і ручної поклажі, а також для адміністративно-управлінського апарату;

д) приміщення для проведення санітарно-гігієнічного обслуговування;

е) територію для стоянки автомобілів.

2.4 Організація процесу обслуговування пасажирів на вокзальному комплексі

Враховуючи те, що ефективність роботи залізниці визначається якістю обслуговування пасажирів, в контексті даної кваліфікаційної роботи необхідно розглянути організацію процесу обслуговування пасажирів на вокзальному комплексі.

У кожному вокзалі розміщується розклад руху пасажирських поїздів, безпересадкових та причіпних вагонів по даній станції. Інформація на стенді з розкладом руху пасажирських поїздів повинна включати номер поїзда, початкову та кінцеву станції маршруту поїзда, час прибуття поїзда на станцію та його відправлення, номер платформи та колії, час прибуття до кінцевого пункту призначення. У примітках зазначаються періодичність курсування поїзда, наявність у поїзді вагона-ресторана, вагона «СВ», аналогічно розміщується інформація про причіпні вагони. За 45 днів до запровадження нового розкладу руху адміністрацією пункту продажу вивіщується інформація про зміни згідно з новим розкладом руху, а в добу його введення розміщується новий розклад руху поїздів замість попереднього.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		47

На кожній станції пасажиром безкоштовно надається інформація про наявність місць на момент запиту в усіх поїздах, що відправляються з цієї станції. Інформація про вартість проїзду надається через електронні довідкові системи або через довідкові бюро. Інформація про запізнення поїздів, колію, на яку прибуває чи з якої відправляється поїзд, повинна передаватися пасажиром через гучномовці, електричні й електронні табло. Наприкінці передання інформації про запізнення поїзда повинен зазначитись час наступної передачі інформації. Інформація про прибуття транзитного поїзда, номер колії, порядок нумерації вагонів повинна надаватись пасажиром завчасно, таким чином, щоб це гарантувало своєчасний і безпечний вихід пасажирів та осіб, які зустрічають, до вагона. Після прибуття поїзда та під час висадки пасажирів з вагонів повинна передаватись інформація про порядок виходу до вокзалу, населеного пункту, місцезнаходження камери схову ручної поклажі. До подання поїздів під посадку в пунктах формування та обороту передається інформація про колію відправлення поїзда, порядок виходу до нього, розташування вагонів у складі поїзда, а в разі затримки відправлення – тривалість затримки та час подання під посадку.

Усна інформація про розклад руху пасажирських поїздів, вартість проїзду та перевезення багажу і вантажобагажу, наявність місць, запізнення поїздів, колію відправлення, прибуття поїзда, правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та інша надається безплатно.

Письмові довідки, крім довідок про запізнення поїздів, видаються фізичним та юридичним особам за плату. Письмові підтвердження про запізнення поїзда видаються на станції призначення пасажиром тільки при пред'явленні проїзного документа шляхом нанесення відмітки на ньому або на окремому бланку безпосередньо після прибуття поїзда. Без пред'явлення проїзних документів письмові довідки про запізнення поїздів не видаються.

На кожному вокзалі для пасажирів розміщується інформація про транспортні та пов'язані з ними послуги, режим роботи працівників з обслуговування пасажирів, телефонні номери місцевих органів виконавчої

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		48

влади та Держспоживстандарту, його територіальних органів, які здійснюють захист прав споживачів, а також надається інформація про перелік пільгових категорій громадян, що мають право на позачергове та першочергове обслуговування, правила проїзду дітей, правила перевезення ручної поклажі, наявність місць та інша інформація.

Час закінчення продажу проїзних документів на поїзд, що відправляється, визначається технологічним процесом роботи вокзалу (станції). Зазначена інформація має доводитись до відома пасажирів.

На вокзалах, у міських залізничних квиткових касах, багажних відділеннях, у квиткових касах лінійних станцій і зупинкових пунктів, у пасажирських поїздах, а також інших підрозділах залізничного транспорту, які надають послуги пасажирам, у тому числі на всіх об'єктах стаціонарної торговельної мережі ведеться книга скарг і пропозицій. Начальником вокзалу (станції) установлюється необхідна кількість книг скарг і пропозицій, їх місцезнаходження та відповідальні особи за їх провадження та зберігання. Книга скарг і пропозицій розміщується на видному та доступному для громадян місці і видається по першій вимозі пасажира.

У поїздах книга скарг і пропозицій знаходиться у начальника поїзда та в завідувача виробництва (буфетника), вагона-ресторану (кафе) і видається пасажирам як начальником поїзда, так і через провідників вагонів та працівників вагона-ресторану (кафе).

Начальник вокзалу зобов'язаний щоденно здійснювати особисто прийом пасажирів з питань обслуговування на вокзалі. На позакласних вокзалах та вокзалах I класу такий прийом повинен здійснюватись декілька разів на добу із залученням заступників начальника вокзалу. Прийом здійснюється в службових кабінетах або спеціально обладнаних приймальнях за встановленим графіком, який розміщується на дверях відведеного приміщення. В інший час звернення пасажирів розглядаються черговим персоналом вокзалу.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		49

У період масового виїзду пасажирів (початок чи кінець літнього сезону, передсвяткові чи післясвяткові дні та ін.) розпорядженням Укрзалізниці може бути введений цілодобовий прийом пасажирів та облік осіб, які не оформили проїзд. На підставі цих даних вживаються заходи для забезпечення перевезення цих осіб.

Якщо працівник станції (вокзалу) з будь-яких причин не може задовольнити запит щодо оформлення проїзду інваліда, то він зобов'язаний особисто довести це до відома начальника структурного підрозділу (вокзалу), який повинен розглянути такий запит та прийняти рішення щодо перевезення даної особи.

Начальник вокзалу станції відправлення поїзда та адміністрація пункту продажу проїзних документів зобов'язані завчасно, але не пізніше моменту оформлення проїзду, забезпечити інформацію про зміни в розкладі руху пасажирських поїздів. У разі, якщо ці зміни оголошені після придбання пасажиром проїзних документів, начальник вокзалу станції відправлення поїзда та начальники проміжних станцій зобов'язані проінформувати пасажирів про зміни в розкладі руху перед посадкою пасажирів у вагон. Якщо зміна в розкладі руху поїздів на шляху прямування спонукала до пересадки для проїзду до місця призначення, працівники залізниць повинні надати безкоштовно допомогу в перенесенні ручної поклажі в межах залізничної станції та забезпечити пересадку пасажирів до пункту призначення.

Якщо продаж проїзних документів на відповідний поїзд уже розпочався, то перенесення часу відправлення поїзда раніше часу, встановленого чинним розкладом руху поїздів, є неприпустимим.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		50

3. МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

3.1 Підвищення рівня сервісного обслуговування при впровадженні системи підбору маршруту слідування пасажирів

Щодня тисячі пасажирів здійснюють поїздки, причому більшість з них користуються послугами двох і більше видів транспорту. Пересадки з одного виду транспорту на інший доставляють безліч незручностей пасажирам через узгоджену роботу різних видів транспорту, незручне розташування транспортних мереж одних видів транспорту щодо інших, витрат часу на придбання проїзних документів на різні види транспорту, оформлення багажу. Транспортні маршрути гостей, жителів великих міст припускають ряд пересадок на шляху прямування. Відсутність взаємодії різних видів транспорту, узгодження розкладу руху транспортних засобів, відсутність єдиної бази даних транспортних послуг призводять до виникнення труднощів самостійного підбору узгодженого маршруту переміщення пасажирами. Середні витрати часу на самостійний підбір узгодженого маршруту переміщення становить від 1 до 3 годин, що в грошовому вираженні при обліку середньої годинної вартості заробітної плати в Україні становлять від 40 до 120 грн [14].

Додаткові витрати часу і коштів при підборі узгодженого маршруту переміщення створюють незручності при отриманні транспортних послуг і впливають на оцінку клієнтами якості обслуговування пасажирів на залізничних вокзалах.

Безперечно, що різні види транспорту повинні функціонувати у взаємозв'язку, забезпечуючи одноманітність та єдність транспортного обслуговування клієнтів. Взаємодія різних видів транспорту можлива при розробці єдиної бази транспортних і супутніх послуг.

В цьому випадку перспективним завданням стає підбір маршруту слідування пасажира з пересадками на різні види транспорту, а підбір маршруту може бути проведений клієнтом в режимі «online» через інтернет-ресурс за допомогою довідкової системи «Пошук пасажирського маршруту на різних видах транспорту», що враховує пересадки і наявність вільних місць. В основі системи повинна лежати прив'язка транспортних вузлів до географічних координат, що забезпечить можливість розробки не складного алгоритму пошуку шляху і дозволить швидко та якісно знаходити можливі точки пересадки. Система може бути інтегрована з картографічним сервісом «Google Maps», завдяки якому маршрути руху поїздів і знайдені варіанти проїзду відображаються на інтерактивній карті [3].

Завдання вибору оптимального маршруту переміщення клієнта може бути вирішеним з використанням апарату нечітких множин [20].

Нехай задана множина варіантів доставки X дорівнює

$$X = (x_1, x_2, \dots, x_n) \quad (3.1)$$

Кожен варіант характеризується множиною параметрів оцінки якості Y становить

$$Y = (y_1, y_2, \dots, y_n) \quad (3.2)$$

Між кожним членом множини X і кожним членом множини Y має місце нечітке відношення μ_{ij} . Іншими словами, μ_{ij} відображає рівень відповідності i -того варіанту вимогам по j -му параметру ($\mu_{ij} \in [0,1]$; $i = 1, \dots, n$; $j = 1, \dots, m$).

Якщо скласти разом всі нечіткі відношення між x_i та y_j , то отримаємо матрицю нечітких відношень R розміром nm :

$$R = \{\mu_{ij} | i = 1, \dots, n; j = 1, \dots, m\} \quad (3.3)$$

Потрібно вибрати найкращий варіант x^* із множини X .

Задачу вибору оптимального маршруту переміщення пасажира можна записати в наступному вигляді

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		52

$$x^* = opt(X, Y, R, M) \quad (3.4)$$

де M – використовувана модель вирішення задачі, обрана особою, яка приймає рішення.

У випадку використання моделі, яка базується на операції перетину нечітких множин, отримаємо

$$D = y_1 \cap y_2 \cap \dots \cap y_m \quad (3.5)$$

де D – кінцева оцінка якості варіантів, визначена операцією перетину приватних параметрів $y_j, j=1, \dots, m$.

Операція перетину нечітких множин може бути реалізована різними способами. зазвичай ці операції відповідають взяттю мінімуму

$$\mu_D(x_i) = \min \mu_{ij}, j=1, \dots, m \quad (3.6)$$

Формула (3.4) перетвориться в наступний вигляд

$$x^* = \{x_k | x_k \in X; \mu_D(x_k) = \max \mu_D(x_i), i = 1, \dots, n\} \quad (3.7)$$

Алгоритм вирішення задачі заключається в наступному: для кожного варіанту x_i розраховується значення кінцевої оцінки якості $\mu_D(x_i)$ за формулою (3.6), а потім визначається максимальне значення кінцевої оцінки якості $\mu_D(x_k) = \max \mu_D(x_i), i = 1, \dots, n$.

Варіант x_k є рішенням формули (3.7).

Таким чином, оптимальний маршрут переміщення пасажирів різними видами транспорту можна визначити за допомогою довідкової системи «Пошук пасажирського маршруту на різних видах транспорту», що враховує пересадки і наявність вільних місць. Дану систему можна застосувати для надання довідкової інформаційних послуг на залізничних вокзалах,

адаптувати до транспортних мереж великих міст. Оптимальний маршрут доставки клієнтів може бути визначений на основі розглянутої вище моделі. Перевагою даної моделі є простота, а також мінімальний обсяг вхідної інформації.

Єдність транспортного обслуговування клієнтів забезпечить взаємодію транспортних мереж міст і регіонів, дозволить застосувати закордонний досвід по впровадженню єдиного проїзного документа, підвищить рівень якості обслуговування пасажирів.

Послуга підбору інтермодального маршруту переміщення клієнтів буде актуальною, в першу чергу, у великих транспортних вузлах (наприклад, в місті Київ).

Також варто відзначити, що у кожної людини, яка вперше потрапляє на великий залізничний вокзал, виникає необхідність у допомозі швидкого пошуку необхідного приміщення або підрозділу вокзалу.

Відповідно до [18] всі площі вокзалу умовно можна розділити на три види:

а) площі, на яких проводиться обслуговування пасажирів і комерційна діяльність, пов'язана з наданням різних послуг громадянам;

б) підсобно-допоміжні площі, на яких розташовуються підрозділи, спрямовані на обслуговування залізничного вокзалу (інвентарні склади, колекторні, робочі місця керівництва вокзалу, кімнати відпочинку прибиральників і т.п.);

в) площі, на яких розташовуються технічні підрозділи і персонал, не пов'язані з роботою вокзалу (пости маршрутно-релейної централізації станції, робочі місця маневрового диспетчера, адміністрації станції і т.п.).

Приміщення для обслуговування пасажирів зазвичай розташовуються в пасажирському приміщенні вокзалу. До них відносяться - розподільний вестибюль, довідково-інформаційний зал і квиткові каси, операційний зал, зали очікування, кімнати матері і дитини, кімнати відпочинку і т.д. Розподільчий вестибюль найчастіше розміщується в центральній частині

пасажи́рської будівлі і служить головним входом для пасажирів з міста до будівлі вокзалу. Вестибюлем користується більшість пасажирів. Тут вони повинні отримати необхідні відомості про проїзд та чітко побачити, як пройти в потрібне приміщення вокзалу або на перон. На сучасних вокзалах вестибюль в основному призначений для пасажирів відправлення, у ньому виконуються дві функції: розподіл пасажирів по різних приміщеннях вокзалу і платформ (розподільні функції) і проводяться операції з отримання довідок.

Для забезпечення зазначених функцій в розподільному вестибюлі повинні розміщуватися візуальні піктограми зі схемою вокзалу та інформаційні табло, які містять інформацію про відправляючі і прибуваючі поїзди. Приміські каси зазвичай розташовують окремо з метою розподілу пасажиропотоків. У деяких випадках поряд з касовим залом розміщують довідково-інформаційне приміщення, де розташовується робоче місце чергового по вокзалу, довідкові, автоматизовано-довідкові термінали, підключені до інформаційних каналів АТ «УЗ». Зали очікування є одним з найважливіших і найбільш великих приміщень вокзалу, в яких пасажирів проводять відносно багато часу. Виконуючи всі необхідні операції з оформлення проїзду, пасажир, якщо він залишається на вокзалі, проходить в зал очікування.

Для різних пасажирів (транзитних, пасажирів з дітьми тощо) можливим є обладнання не одного, а декількох залів очікування, які бажано робити не прохідними. Найчастіше зали очікування розташовуються в будівлі вокзалу на першому або другому поверсі вокзалу. Камери зберігання, які слугують для зберігання особистих речей або ручної поклажі користувачів послуг залізничного транспорту, розташовуються на шляху проходження пасажирів до потягів і виходу з вокзалу. Кімнати тривалого відпочинку, кімнати матері і дитини, призначені для відпочинку транзитних пасажирів, повинні бути розташовані в найменш гучній частині вокзалу, найчастіше на верхніх поверхах будівлі вокзалу. Безпосередньо поруч з

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		55

залами очікування розміщуються об'єкти життєзабезпечення – туалети, пункти громадського харчування (буфети, кафе, їдальні, ресторани), торгові зали, служби побутового обслуговування (відділення зв'язку, перукарні, банківські відділення, пункти обміну валют), медпункт, відділення транспортної поліції.

Для забезпечення безпечного та швидкого проходу пасажирів і клієнтів в будівлі вокзалу застосовується навігаційна система, яка включає в себе інформаційні покажчики, стенди, табло, піктограми.

Одним з найбільш ефективних варіантів зорієнтуватися, який застосовується в даний час у великих торгових центрах, є інтерактивна навігація в будівлях громадського користування.

Навігатори в будівлях громадського користування – це сенсорні кіоски, розміщені поблизу входів у торговий або бізнес-центр, а також, можливо, на кожному поверсі комплексу. Інтерактивні термінали, допомагають покупцям швидко зорієнтуватися в просторі і знайти шлях до потрібного магазину або відділу. Інтерактивна навігація, а саме наочна інтерактивна схема точно вкаже місце перебування покупця, а також розташування необхідного магазину і оптимальний шлях до нього.

Система навігації і інформація в магазині відразу відобразяться на дисплеї навігатора. Часто інформація сенсорних кіосків доповнюється інтерактивними каталогами, за якими покупці можуть вибирати не просто магазини, а окремі категорії товарів і послуг. Така візуальна навігація для торгового центру відобразить в яких магазинах даної категорії шукати потрібні види товарів, а також вкаже, хто з орендарів має найбільш цікавий асортимент обраної товарної категорії. Такий спосіб зручний для більшості людей, тому що дозволяє істотно економити час. В рамках системи інтерактивної навігації «Navimind» кожен термінал представляє інформацію в зручній формі, розміщену на рівні очей. Інформація супроводжується інтерактивною рекламою, що дає можливість покупцеві миттєво перейти на

сторінку даного магазину і прокласти маршрут від поточного місця розташування.

Подібною навігаційною системою можуть бути обладнані будівлі залізничного вокзалу, що дозволить:

- застосувати новий спосіб інформування пасажирів про послуги вокзалу;
- підвищити якість обслуговування пасажирів та відвідувачів вокзалу;
- збирати статистику активності відвідувачів (пошукові запити, розрахунок маршрутів);
- проводити інтерактивні опитування відвідувачів.

Визначення маршруту переміщення пасажирів в будівлі вокзалу можливо при використанні алгоритму пошуку найкоротших шляхів із застосуванням тернарної операції відповідно до [21].

Метод вибору напрямку курсування пасажиропотоків з використанням алгоритму пошуку найкоротших шляхів між приміщеннями вокзалу заснований на застосуванні тернарної операції і дозволяє отримати матрицю довжин найкоротших шляхів. На підставі отриманих результатів можна вдосконалювати навігаційну систему вокзалу для забезпечення швидкого, безпечного проходу пасажирів і клієнтів в будівлі залізничного вокзалу і тим самим підвищити рівень сервісного обслуговування пасажирів.

3.2 Підвищення рівня сервісного обслуговування при впровадженні системи мотивації персоналу вокзалу

Найбільш ефективним і надійним інструментом підвищення якості обслуговування покупців, прийнятим сьогодні абсолютною більшістю роздрібних мереж, банків, ресторанів фаст-фуд, готелів, мереж АЗС і інших компаній сфери послуг в країнах Заходу, особливо в останні 3 – 4 роки, є «Mystery Shopping» («Таємний покупець»). Серед підприємств, що використовують «Mystery Shopping» як основний інструмент управління

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		57

якістю сервісу є такі компанії: «WalMart», «Target», «PizzaHut», «TacoBell», «MacDonald's» і багато інших підприємств.

«Mystery Shopping» сьогодні – найбільш динамічна галузь на ринку маркетингових досліджень в англomовних країнах.

Застосування цього інструменту для поліпшення якості обслуговування і підвищення рівня сервісного обслуговування є можливим і на вокзальних комплексах.

Методика «Mystery Shopping» також відома під назвою «Secret Shopper», «Таємний Покупець», «Таємна Купівля». «Mystery Shopping» – ефективний інструмент оцінки якості обслуговування за допомогою фахівців, виступаючих в ролі покупця. Таємні покупці, які пройшли спеціальну підготовку, відвідують підрозділи вокзалу як звичайні клієнти (пасажир); вони спілкуються з персоналом, відзначаючи дружелюбність, ввічливість і компетентність персоналу або їх відсутність; звертають увагу на використання сучасних технологій обслуговування, на виконання ряду конкретних стандартів роботи, наприклад, інформування пасажирів про додаткове страхування і т.д.; беруть на замітку зовнішній вигляд персоналу, чистоту в підрозділах вокзалу, зручність крісел в залі очікування та ін. (при необхідності візит Таємного покупця може супроводжуватися аудіо-, або відеозаписом).

Зібрану інформацію Таємний покупець заносить в оцінний формуляр, що складається з ряду блоків по компонентам обслуговування. Стандартна оцінка в рамках програми «Mystery Shopping» включає фіксацію виконання стандартів сервісу (чек-листи в форматі так/ні), суб'єктивну оцінку обслуговування по ряду параметрів (зазвичай за шкалою задоволеності) і коментарі співробітника у вільній формі щодо вражень від відвідування вокзалу.

В цілому, програма «Mystery Shopping» дозволяє оптимально і найбільш об'єктивно виявити і проаналізувати як сильні, так і слабкі місця

роботи з клієнтами і дозволяє поглянути на сервісне обслуговування вокзалу очима пасажира.

Програма «Mystery Shopping» є здоровою формою контролю рівня сервісного обслуговування і дозволяє (на регулярній основі) отримати кількісні і якісні результати його вимірювання.

Отримана інформація враховується при атестації персоналу і керівників підрозділів та впливає на розподіл премій, надбавок, на просування співробітників по «кар'єрних сходах». Така система оцінки їхньої праці стимулює працівників надавати клієнтам відмінний сервіс. В свою чергу, систематизовані дані дозволяють виявити недоліки в обслуговуванні і вжити відповідних заходів локального характеру (підвищити чистоту в приміщенні, відкрити додаткові вікна, розмістити додатковий інформаційний стенд, удосконалити навігаційну систему в будівлі вокзалу і т.п.).

Мотивація співробітників вокзалу – найбільш важлива функція «Mystery Shopping». Інформація про якість обслуговування приводиться відповідно до ряду індексів, на рівні:

- а) вокзалу;
- б) підрозділу;
- в) окремого співробітника (один з різновидів програми «Mystery Shopping»).

Індекси Сервісу можуть бути інтегровані в схеми мотивації співробітників вокзалу, від робітників і фахівців до керівників підприємства, і формувати від 10 % до 30 % заробітної плати співробітника.

Для побудови Індексів Сервісу необхідно використовувати методику, засновану на даних про внесок кожного компонента обслуговування (зустріч пасажира, з'ясування потреб, зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, ін.) в загальний рівень задоволеності клієнта.

Інформація, зібрана за допомогою «Mystery Shopping», може бути використана керівництвом підрозділу при комунікаціях з персоналом,

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		59

наприклад, в корпоративних газетах, поштових розсилках. Виявлені недоліки можуть і повинні обговорюватися на зборах колективу, стимулюючи усвідомлення персоналом загальних завдань і допомагаючи виробити конкретний план дій по їх досягненню.

Діагностична інформація стосовно якості обслуговування використовується для відстеження загальних тенденцій в рівні сервісу, що надається вокзалом і зіставлення їх з загальноринковими тенденціями, з діями конкурентів, змінами в перевагах покупців і т.д. Це істотно підвищує ефективність прийняття рішень про розміщення ресурсів підприємства, оскільки ресурси спрямовуються в ті сфери, де є необхідним покращення.

Програма «Mystery Shopping» дає керівництву підприємства впевненість, що співробітники компанії намагаються, прикладаючи реальні зусилля, забезпечувати компанії високу якість обслуговування. Етапи програми «Mystery Shopping»:

а) Етап 1: визначення цілей програми. Найважливіший крок у розробці програми «Mystery Shopping» – встановлення її цілей, тобто визначити, що буде оцінюватися, і як буде використана отримана інформація. Метою даного дослідження для вокзальних комплексів є отримання інформації про якість обслуговування клієнтів АТ «УЗ», деталізація отриманої інформації, виявлення основних проблем обслуговування;

б) Етап 2: вибір критеріїв оцінки. Критерії оцінки узгоджуються з цілями програми. Формуються критерії, баланс між об'єктивними і суб'єктивними критеріями оцінки, послідовно, відповідно до послідовності дій пасажирів і співробітників вокзалу і т.д. Слід відмітити, що критерії оцінки повинні спиратися на прийняті стандарти сервісу.

Параметри оцінки обслуговування включають в себе наступні критерії:

- ввічливість (вітання, запрошення прийти знову);
- пропозиція додаткових послуг;
- розрахунок з пасажирами;
- зовнішній вигляд (форма, бейдж);

– чистота (робочого місця, приміщення, території).

Пропонується оцінити основні послуги вокзалу:

- а) довідково-інформаційні послуги;
- б) послуги санітарно-гігієнічних кімнат;
- в) послуги камери схову;
- г) послуги носіїв;
- д) послуги орендарів;
- е) послуги сервіс-центру;
- ж) послуги залу підвищеної комфортності;
- к) послуги кімнат тривалого відпочинку.

При розрахунку результатів пропонується застосувати таку шкалу оцінок:

- а) 85 % і вище – відмінно;
- б) 84,99 % – 75 % – добре;
- в) 74,99 % – 65 % – задовільно;
- г) 64,99 % і нижче – незадовільно.

Дана шкала традиційно застосовується в західних компаніях, які впроваджують проект «Таємний відвідувач». При цьому в якості мети «досягнення» оголошується нижній поріг категорії «добре». Досягнення категорії «відмінно» супроводжується заохоченнями, іноді матеріальними (в залежності від затвердженої в Компанії мотиваційної програми);

в) Етап 3: вибірка. Вибірка є найбільш відповідальним етапом – визначення числа клієнтів, що виконують оцінку. До розрахунку необхідного числа спостережень (оцінок) застосовуються всі класичні методи статистичного розрахунку обсягу вибірки, тому що недостатнє число спостережень веде до неправильних висновків про відмінності в рівні сервісу між відділеннями компанії, що є особливо катастрофічним при використанні оцінок «Mystery Shopping» у схемах мотивації керівників підрозділів. З іншого боку, невиправдано високе число оцінок без необхідності збільшує вартість програми;

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		61

г) Етап 4: підбір «покупців». Найбільш важливий аспект – облік характеристик «клієнтів» при підборі співробітників для виконання оцінки. Підбір (matching) використовує демографічні, поведінкові та психологічні характеристики дійсних клієнтів. З досвіду «MarketingLab», ефективним є рекрутування покупців через мережу Інтернет.

д) Етап 5: тренінг «покупців». Перед початком участі в програмі, кожен «покупець» проходить тренінг і тестування за даним проектом. Існує два види тренінгу «покупців»: загальний і специфічний. Загальний виконується без прив'язки до майбутньої роботи, як спосіб підвищення кваліфікації працівника, специфічний тренінг проводиться перед кожним новим проектом.

е) Етап 6: процедури оцінки. Поведінка «клієнта» до / під час / після відвідування підприємства регулюється набором документів (відповідно до прийнятого в «MarketingLab» порядком роботи). Це, в першу чергу, сценарій поведінки - регулює конкретні дії клієнта: про що питати, куди дивитися, як довго перебувати в підрозділі, і т.д.; легенда клієнта – письмовий виклад мети візиту, проблеми, ситуації пасажира, і т.д.; свого роду пам'ятка для клієнта – дозволяє надати більше природності поведінки пасажира; маршрутні карти, і ін.

ж) Етап 7: контроль якості. Якість інформації, що збирається – це найважливіша умова успішності програми «Mystery Shopping». Для контролю фактичного виконання візитів «клієнта» використовуються різні методи: фіксація імен співробітників, чек (квитанція), ін.

к) Етап 8: аналіз інформації. Аналітичний план розробляється заздалегідь, і включає перелік і типологію вихідної інформації. Як правило, аналітичні техніки в «Mystery Shopping» нескладні. Також, важливим аспектом тут є швидкість введення та обробки інформації, що зумовлює актуальність, «свіжість» отриманої інформації.

л) Етап 9: використання інформації. Після передачі Замовнику звіту по черговій хвилі програми «Mystery Shopping», інформація повинна бути

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		62

використана всередині організації Замовника. Дуже важливо, щоб заздалегідь були визначені види рішень, які будуть прийняті на основі тих чи інших результатів (наприклад, розподіл премій серед співробітників) – те, що в маркетингових дослідженнях прийнято називати «actionstandard». Також, необхідно заздалегідь визначити адресатів інформації – це можуть бути відділ маркетингу (загальні тенденції в сервісі), начальник відділу кадрів (Індекси Сервісу для підрозділів), начальник вокзалу, керівник підрозділу (діагностика недоліків по кожному підрозділу).

м) Етап 10: моніторинг змін. Умова успішності програми – постійне повторення етапів 1 – 9, оскільки програми «Mystery Shopping» ефективні лише при регулярному виконанні. Найбільш притаманна періодичність – від щомісячної до щоквартальної. Типова динаміка рівня сервісного обслуговування на підприємстві при виконанні програми «Mystery Shopping» відображена на рисунку 3.1.

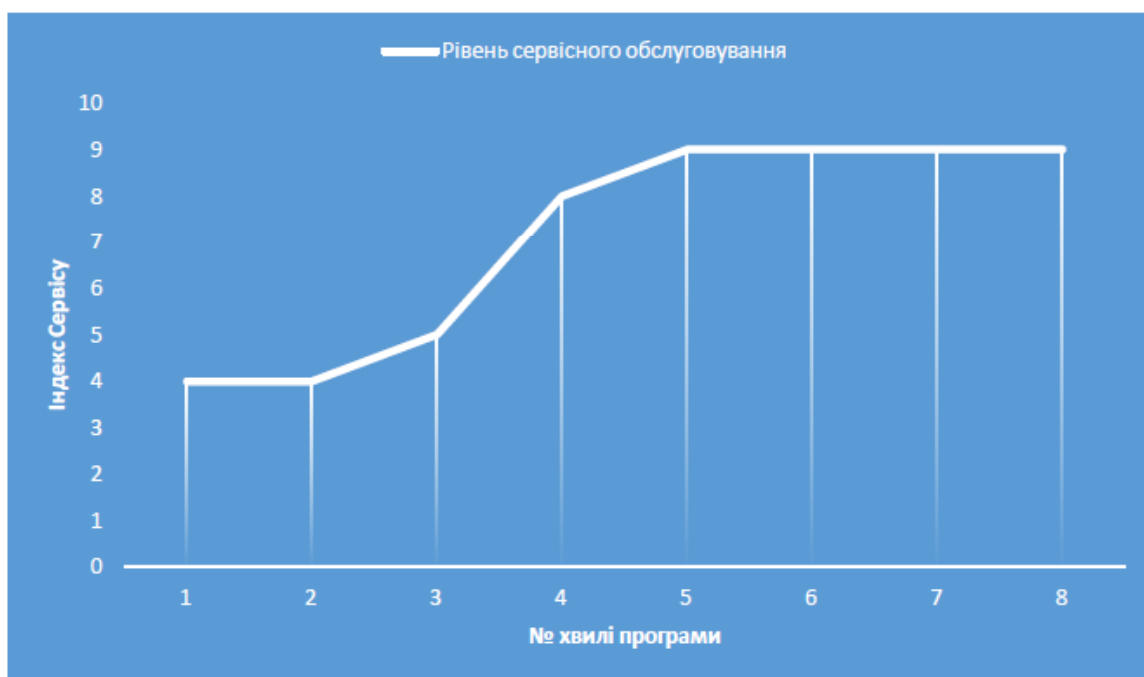


Рисунок 3.1 – Графік зміни рівня якості обслуговування при виконанні програми «Mystery Shopping»

Як видно з графіка (рисунок 3.1), рівень якості обслуговування збільшується вже після 2-ї хвили програми. З досвіду ряду агентств, що

спеціалізуються на «Mystery Shopping», рівень якості обслуговування (при хвилях програми починаючи з 3-ої) залишається високим лише при подальшому виконанні програми, при її припиненні – рівень якості обслуговування падає вже через 2 – 3 місяці, і через рік (або навіть раніше) повертається на вихідний рівень.

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		64

4 ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ВОКЗАЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «К-ПАС»

Для конкретизації мети кваліфікаційної роботи, необхідно наглядно дослідити та оцінити спосіб підвищення якості обслуговування пасажирів. Під час вибору об'єкта дослідження було зосереджено увагу на головній пасажирській залізничній станції м. Київ – станція Київ-Пасажирський («К-Пас»). Це обумовлено тим, що Центральний залізничний вокзал станції став найзавантаженішим вокзалом України в 2018 році, який обслужив 23,4 млн пасажирів у дальньому сполученні (з них посадка – 11,6 млн пас; висадка – 11,7 млн пас.).

Слід зазначити, що у 2020 році станція «К-Пас» відправила 65741 пасажирських поїздів, у тому числі 27457 приміських поїздів, 24843 дальнього слідування та 13441 транзитних поїздів. План відправлення поїздів виконано на рівні 101,9 %.

Гістограма планових і фактичних обсягів щомісячного відправлення дальніх поїздів станцією «К-Пас» в 2020 р. наведена на рисунку 4.1.

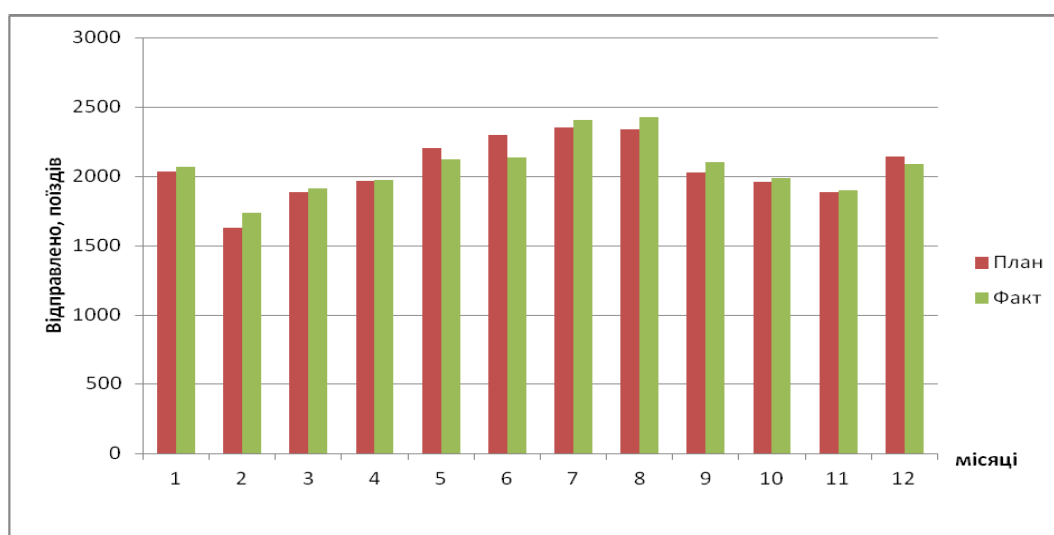


Рисунок 4.1 – Динаміка відправлення дальніх поїздів по ст. «К-Пас» за 2020 р.

Найбільше відправлення дальніх поїздів спостерігається в серпні, липні та червні, а найменше – у лютому та листопаді. Середньомісячне відправлення протягом 2020 р. складало 2060 дальніх поїздів. Невиконання плану спостерігається в травні, червні та грудні.

Протягом 2020 р. в середньому за місяць станція «К-Пас» відправляла 2288 приміських поїздів. На рисунку 4.2 приведена динаміка щомісячного відправлення приміських поїздів станцією «К-Пас» протягом 2020 р.



Рисунок 4.2 – Динаміка відправлення приміських поїздів ст. «К-Пас» за 2020 р.

Виконання плану прибутків від перевезень пасажирів в приміському сполученні за рік склало 90,3 % (14045 тис. грн. проти 14709,0). Фактичний продаж квитків в приміському сполученні склав 2027,3 тис. або 92,9 % від плану. На рисунку 4.3 наведено динаміку продажу квитків в приміському сполученні на станції «К-Пас» за 2020 р.

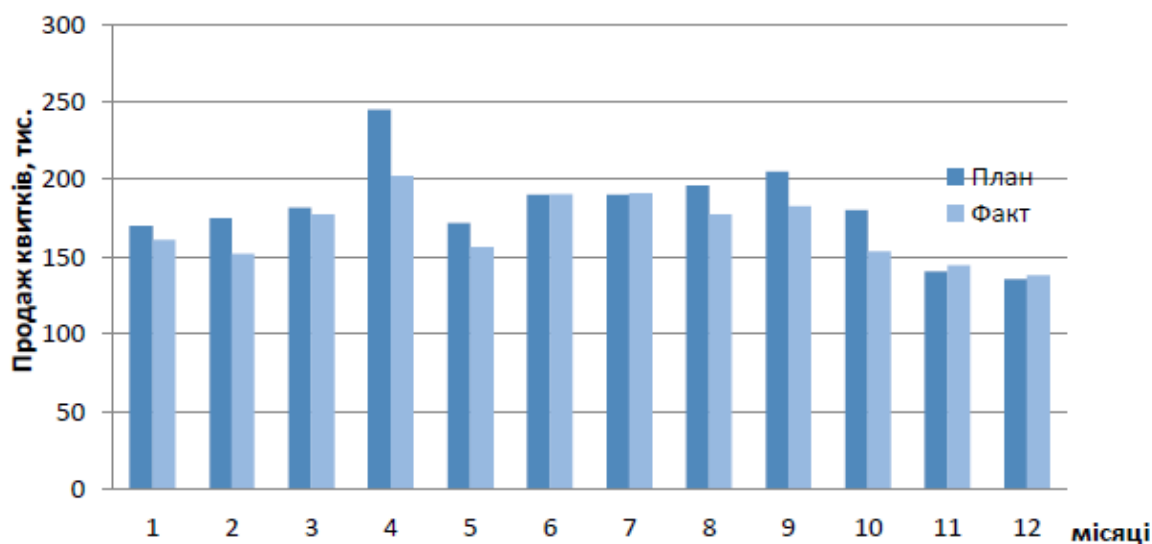


Рисунок 4.3 – Динаміка продажу квитків в приміському сполученні по станції «К-Пас» за 2020 р.

Максимальний плановий обсяг продажу квитків в приміському сполученні припадає на квітень (245,0 тис.), вересень (205 тис.), червень – липень (по 190,0 тис.); фактично, план виконано лише в червні (на 100,3 %), липні (на 100,5 %), листопаді (на 103,5 %) та грудні (на 102,2 %).

Проведений аналіз роботи станції «К-Пас» свідчить про значний обсяг пасажиропотоку, відповідно здійснення заходів щодо підвищення рівня сервісного обслуговування є актуальною умовою підвищення ефективності роботи залізничних вокзалів.

Загальний алгоритм розрахунку показників оцінки процесу реалізації заходів щодо підвищення рівня сервісного обслуговування зводиться до наступного:

- а) по закінченню чергового календарного періоду проводиться збір, аналіз і систематизація вихідних даних (оцінка клієнтами якості обслуговування), тобто визначається множина досягнутих показників;
- б) проводиться нормалізація встановлених показників (інтегрального критерію ефективності реалізації заходів);

в) розраховується фактично досягнуте нормоване значення узагальненої характеристики ступеня рішення кожного основного напрямку заходів;

г) визначається фактично досягнутий на кінець року інтегральний соціально-економічний ефект від реалізації програмних заходів;

д) визначаються показники оцінки ходу реалізації заходів щодо підвищення рівня сервісного обслуговування.

Для оцінки заходів по підвищенню рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах пропонується виконати розрахунок комерційної та соціально-економічної ефективності (рисунок 4.4).

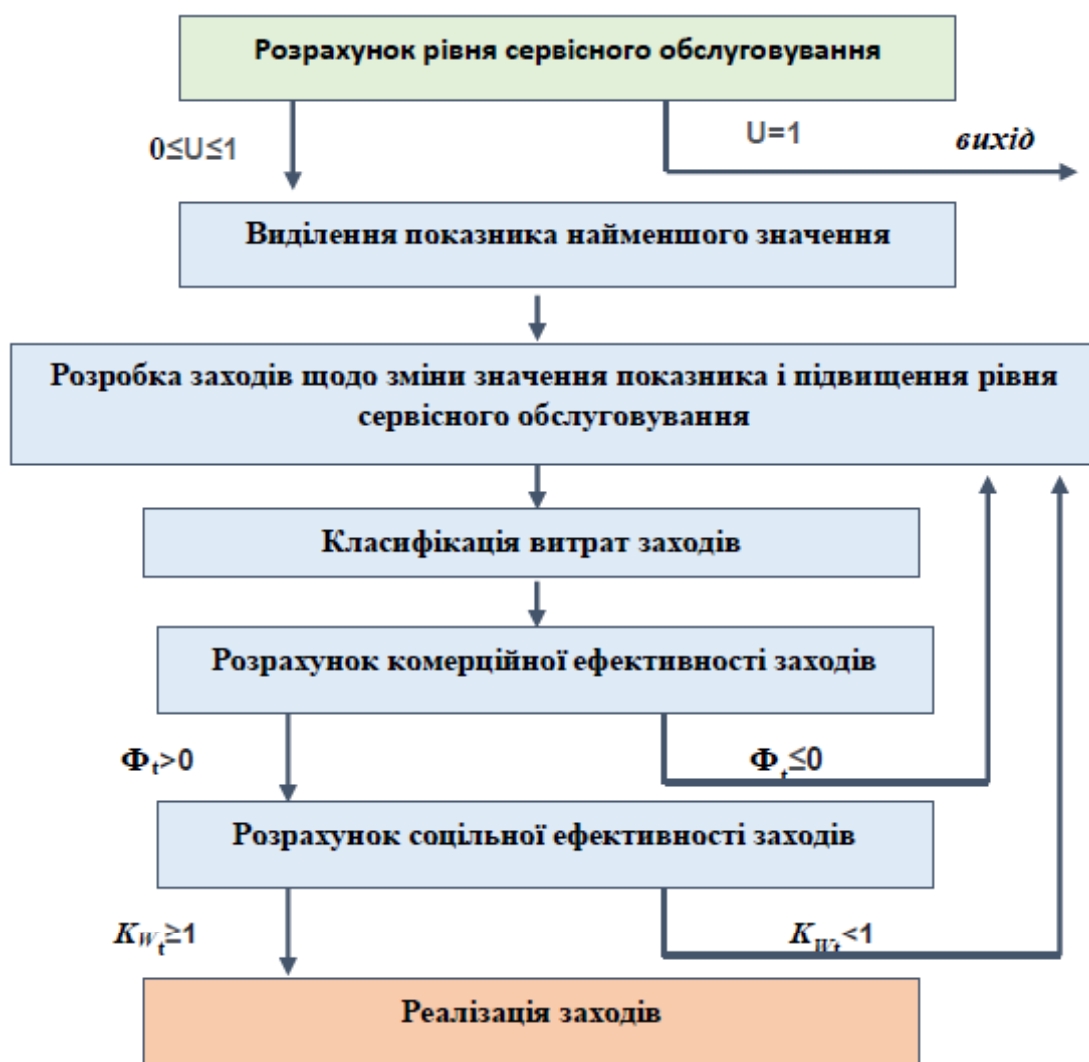


Рисунок 4.4 – Алгоритм оцінки ефективності заходу щодо підвищення рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах

Комерційну ефективність визначають на основі потоку грошових коштів Φ_t , яка визначається як різниця між притоком (Π_t) та відтоком (O_t) коштів на t-ому кроці розрахунку. Потік грошових коштів визначається за формулою

$$\Phi_t = \Pi_t - O_t \quad (4.1)$$

Відповідно до оцінки ефективності управління якістю притоком грошових коштів в t-ому році можна виразити за формулою

$$\Pi_t = D_t^y + L_t + A_t + B_t \quad (4.2)$$

де D_t^y – додаткові доходи транспортного підприємства відповідно від інших робіт та послуг, отримання яких прогнозується в t-ому році в результаті підвищення якості;

L_t – ліквідаційна вартість основних засобів, створених або придбаних для цілей управління якістю та вибуваючих в t-му році (з вирахуванням витрат по реалізації), або залишкова вартість цих коштів в останньому році розрахункового періоду, якщо їх можна використовувати для виробничих та інших цілей;

A_t – сума відрахувань на амортизацію основних засобів і нематеріальних активів, безпосередньо пов'язаних з маркетинговою діяльністю з управління якістю;

B_t – сума банківського кредиту, отримання якої намічено в t-му році для організації і розвитку діяльності з управління якістю.

Збільшення доходів D_t^y приймається на основі прогнозованого зростання обсягу інших робіт і послуг, діючих (або прогнозованих) тарифів і зборів з урахуванням знижок, що надаються постійним клієнтам.

Величина L_t включається в розрахунок тоді, коли протягом або в кінці розрахункового періоду намічається реалізація майна, пов'язаного з діяльністю з управління якістю.

Сума B_t враховується в притоці коштів, якщо для організації та діяльності з управління якістю транспортного обслуговування необхідним є залучення банківського кредиту.

Відтік грошових коштів в t -му році, стосовно до даного проекту можна виразити таким чином

$$O_t = K_t + B_t^{об} + И_t + B_t + H_t + Y_t \quad (4.3)$$

де K_t – капітальні вкладення в основні засоби та нематеріальні активи в t -му році;

$B_t^{об}$ – вкладення в приріст оборотних коштів в t -му році, пов'язаний з діяльністю щодо оцінки якості обслуговування;

$И_t$ – експлуатаційні витрати на приріст додаткових послуг, утримання додаткових підрозділів в t -му році;

B_t – сума погашення кредиту в t -му році;

Y_t – сплата відсотків за кредит в t -му році;

H_t – податкові виплати в t -му році, крім сплати податків і зборів, що включаються в експлуатаційні витрати.

Величина K_t включає:

а) витрати на будівництво будівлі, підготовку робочого приміщення, придбання техніки, обладнання, програмних продуктів тощо;

б) витрати на підготовку кадрів;

в) витрати на виготовлення додаткових стелажів і автоматичних комірок

камери схову, закупівлю додаткових візків для провезення ручної поклажі і

т. п.

Величину I_t можна представити у вигляді суми

$$I_t = I_t^y + I_t^m \quad (4.4)$$

де I_t^y – експлуатаційні витрати на прогнозований приріст додаткових послуг в результаті підвищення якості сервісного обслуговування;

I_t^m – витрати на утримання нового об'єкта.

Витрати I_t^y, I_t^m складаються з наступних елементів: витрати на оплату праці, єдиний соціальний податок, матеріальні витрати, суми нарахованої амортизації, інші витрати.

Величини B_t і Y_t включаються до розрахунку відтоку грошових коштів, якщо для здійснення інвестицій передбачається залучення довгострокового банківського кредиту.

Податкові виплати H_t для проекту підвищення рівня обслуговування можна виразити як

$$H_t = 0,01\alpha_{\text{ПДВ}}(D_t^y + \gamma_m I_t - K_t^* - K_t^{\text{об}}) \quad (4.5)$$

де $\alpha_{\text{ПДВ}}$ – ставка податку на додану вартість (в Україні дорівнює 20 %), %;

γ_m – частка нематеріальних витрат в загальній сумі експлуатаційних витрат, тобто витрат на надання додаткових послуг, на оцінку рівня обслуговування;

K_t^* – капітальні витрати на придбання основних засобів і нематеріальних активів;

$K_t^{\text{об}}$ – витрати, пов'язані з погашенням кредиту.

Для зручності розрахунку Φ_t можна попередньо скласти таблицю вихідних показників по роках розрахункового періоду. Потім визначаються притоки і відтоки грошових коштів по кроках розрахунку.

Методика оцінки соціально-економічної ефективності заснована на оцінці результативності заходів з урахуванням обсягу ресурсів, спрямованих на її реалізацію, а також реалізованих ризиків і соціально-економічних ефектів, що впливають на зміну відповідної сфери соціально-економічного розвитку АТ «УЗ».

Методика включає в себе проведення оцінок:

- ступеня досягнення цілей і рішення задач;
- ступеня відповідності запланованого рівня витрат і ефективності використання коштів бюджету компанії;
- ступеня реалізації заходів (досягнення очікуваних безпосередніх результатів їх реалізації).

В якості основних критеріїв ефективності реалізації заходів застосовуються:

а) критерій економічної ефективності, що враховує оцінку вкладу запропонованих заходів в економічний розвиток залізничних вокзалів в цілому, оцінку впливу очікуваних результатів заходів на різні сфери економіки вокзального комплексу. Оцінки можуть включати як прямі (безпосередні) ефекти від реалізації заходів, так і непрямі (зовнішні) ефекти, що виникають в сполучених секторах економіки АТ «УЗ»;

б) критерій соціальної ефективності, що враховують внесок реалізації заходів в соціальний розвиток, показники якого не можуть бути виражені у вартісній оцінці.

Використовуючи в методиці сукупність показників для оцінки соціально-економічної ефективності, реалізація заходів базується на системі цільових показників та індикаторів. Зведення комплексу приватних показників до інтегрального (комплексного) соціально-економічного показником на основі простого адитивного зважування. Задля забезпечення порівняння приватних показників проводиться їх нормування.

Оцінка реалізації заходів проводиться на основі зіставлення планованого і фактично досягнутого інтегрального показника соціально-економічної ефективності реалізації заходу.

Соціально-економічна ефективність заходів визначається кумулятивним (наростаючим) підсумком і на момент його закінчення відповідає соціально-економічному ефекту.

В якості основних показників процесу реалізації заходу приймаються [20]:

а) для оцінки ефективності заходів підвищення рівня сервісного обслуговування доцільно використовувати інтегральний критерій ефективності реалізації основних напрямків заходів

$$IE = \sum_{t=1}^{i=N} \frac{\Pi_i + \Delta\Pi_i}{S_i} : N \quad (4.6)$$

де N – кількість показників;

Π_i – відсоток досягнення запланованого показника по основному напрямку (заходу) «і», %;

$\Delta\Pi_i$ – покращення відсотка досягнення запланованого показника по основному напрямку (заходу) «і», %;

S_i – витрати по показнику по основному напрямку (заходу), у відсотках від загальних витрат по заходу підвищення рівня сервісного обслуговування.

Зазначений інтегральний критерій розраховується для зіставлення результатів реалізації основних напрямків заходів за рік;

б) рівень досягнення планованого соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків заходів підвищення рівня сервісного обслуговування з початку реалізації заходу до t -го року включно, визначається за формулою

$$\overline{W_t^{\text{факт/пл}}} = \frac{W_t^{\text{факт}}}{W_t^{\text{пл}}} \cdot 100\% \quad (4.7)$$

де $\overline{W_t^{\text{факт/пл}}}$ – показник, що відображає рівень досягнення планованого соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків (заходів), проведених з початку реалізації заходів підвищення рівня сервісного обслуговування до t-го року включно;

$W_t^{\text{пл}}$ – інтегральний плановий показник соціально-економічного ефекту в t-му році від реалізації основних напрямків (заходів);

$W_t^{\text{факт}}$ – інтегральний фактичний досягнутий на кінець t-го року показник соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків (заходів);

в) відхилення фактичного соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків заходів, проведених з початку реалізації заходів підвищення рівня сервісного обслуговування до t-го року включно, від планового показника, визначається за формулою

$$\Delta W_t^{\text{факт/пл}} = \overline{W_t^{\text{факт/пл}}} - 100\% \quad (4.8)$$

г) коефіцієнт зростання соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків (заходів), проведених з початку реалізації заходів підвищення рівня сервісного обслуговування до t-го року включно, визначається залежністю

$$K_{W_t} = \frac{W_t^{\text{факт}}}{W_{\text{поч}}} \quad (4.9)$$

де K_{W_t} – коефіцієнт зростання соціально-економічного ефекту від реалізації основних напрямків (заходів), проведених з початку реалізації заходів підвищення рівня сервісного обслуговування до t-го року включно. Зазначений коефіцієнт показує у скільки разів на кінець t-го року в

порівнянні з початковим станом системи освіти виріс інтегральний соціально-економічний ефект;

$W_{\text{поч}}$ – інтегральний початковий показник стану системи;

$W_t^{\text{фак}}$ – інтегральний фактичний досягнутий на кінець t-го року показник соціально-економічного ефекту від реалізації напрямків (заходів).

Наразі отримати необхідні актуальні дані стосовно роботи вокзального комплексу є складним процесом, тому в контексті даної кваліфікаційної роботи приймаються умовні значення, які відповідають сучасним параметрам роботи залізничного транспорту.

Оцінка комерційної ефективності заходів програми «Таємний покупець» виконана для вокзалу станції Київ-Пасажирський при таких вихідних даних:

а) додаткові доходи вокзалу в результаті підвищення якості в 2021 р. – 100 тис. грн., в 2022 р. – 200 тис. грн;

б) ліквідаційна вартість основних засобів в 2021 р. – 50 тис. грн., в 2022 р. – 100 тис. грн;

в) сума відрахувань на амортизацію основних засобів і нематеріальних активів в 2021 р. – 25 тис. грн., в 2022 р. – 50 тис. грн;

г) реалізація проекту передбачається без банківського кредиту, за рахунок коштів власного активу;

д) капітальні вкладення в основні засоби та нематеріальні активи в 2021 р. і 2022 р. – 100 тис. грн;

е) вкладення в приріст оборотних коштів в 2021 р. і 2022 р. приймаємо рівними 0;

ж) експлуатаційні витрати на приріст додаткових послуг в 2021 р. і 2022 р. складають 50 тис. грн;

к) податкові виплати в 2021 р. – 22,5 тис. грн., в 2022 р. – 40,5 тис. грн.

Притік грошових коштів в 2021, 2022 роках становить

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		75

$$П_{2021} = 100 + 50 + 25 + 0 = 175 \text{ тис. грн.},$$

$$П_{2022} = 200 + 100 + 50 + 0 = 350 \text{ тис. грн.}$$

Відтік грошових коштів в 2021 та 2022 роках складатиме

$$О_{2021} = 100 + 0 + 50 + 0 + 22,5 + 0 = 172,5 \text{ тис. грн.},$$

$$О_{2022} = 100 + 0 + 50 + 0 + 40,5 + 0 = 190,5 \text{ тис. грн.}$$

Потік грошових коштів визначимо як різницю притоку і відтоку грошових коштів, результати розрахунків комерційної ефективності наведені в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1

Результати розрахунку комерційної ефективності застосування програми «Таємний покупець» на залізничному вокзалі Київ-Пасажирський

№	Показник ефективності	Позначення	2021 р.	2022 р.
1	Притік грошових коштів	$П_{2021}$	175 тис. грн.	350 тис. грн.
2	Відтік грошових коштів	$О_{2021}$	172,5 тис. грн.	190,5 тис. грн.
3	Потік грошових коштів	Φ_t	2,5 тис. грн.	159,5 тис. грн.

Згідно отриманих результатів прибуток в 2021 році є незначним і становить всього 2,5 тис. грн. В свою чергу, у 2022 році спостерігається комерційна ефективність реалізації програмних заходів в розмірі 159,5 тис. грн.

Оцінка соціальної ефективності програми «Таємний покупець» виконана для вокзалу Київ-Пасажирський при наступних вихідних даних:

- а) період застосування програми 3 роки 2021 – 2023 рр;
- б) щорічний інтервал збільшення рівня сервісу 10,5 %;

в) щорічні витрати складають 33,3% від загальних витрат реалізації заходів;

г) рівень сервісного обслуговування в 2021 році в початковий період (червень 2021 р.) – 0,63, в кінцевий період (вересень 2021 р.) планований рівень сервісу – 0,75; фактичний рівень сервісу – 0,72;

д) рівень сервісного обслуговування у 2022 році в початковий період (серпень 2022 р.) – 0,73, в кінцевий період (листопад 2022 р.) планований рівень сервісу – 0,9; фактичний рівень сервісу – 0,9.

Варто зазначити, що значення рівня сервісного обслуговування на вокзалах регіональної дирекції залізничних вокзалів орієнтовано на наукове дослідження

[4].

Таким чином, інтегральний критерій в 2021 р. та в 2022 р. становитиме

$$IE_{2021} = \left(\frac{108+36}{33,3} \right) : 1 = 4,3$$

$$IE_{2022} = \left(\frac{35+12}{33,3} \right) : 1 = 1,4$$

Рівень досягнення запланованого соціально-економічного ефекту в 2021 р. та в 2022 р. становить

$$\overline{W}_{2021}^{\text{факт/пл}} = \frac{0,7206}{0,75} \cdot 100\% = 96\%$$

$$\overline{W}_{2021}^{\text{факт/пл}} = \frac{0,93}{0,9} \cdot 100\% = 103\%$$

Відхилення фактичного соціально-економічного ефекту в 2021 та 2022 рр. дорівнює

$$\Delta W_{2021}^{\text{факт/пл}} = 96\% - 100\% = -4\%$$

$$\Delta W_{2022}^{\text{факт/пл}} = 103\% - 100\% = 3\%$$

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		77

Коефіцієнт росту соціально-економічного ефекту реалізації програми в 2021 та 2022 рр. складає

$$K_{W_{2021}} = \frac{0,7206}{0,6837} = 1,07,$$

$$K_{W_{2022}} = \frac{0,93}{0,7306} = 1,27$$

Результати розрахунків соціально-економічної ефективності наведені в таблиці 4.2.

Таблиця 4.2

Результати розрахунку соціально-економічної ефективності застосування програми «Тасмний покупець» на вокзалі «К-Пас»

№	Показник ефективності	Позначення	2021 р.	2022 р.
1	Інтегральний критерій	IE	1,4	4,3
2	Рівень досягнення запланованого соціально-економічного ефекту	$\overline{W_t^{\text{факт/пл}}}$	96%	103%
3	Відхилення фактичного соціально-економічного ефекту	$\Delta W_t^{\text{факт/пл}}$	-4%	3%
4	Коефіцієнт росту соціально-економічного ефекту	K_{W_t}	1,07	1,27

Таким чином, запропонована методика оцінки ефективності заходу, спрямованого на підвищення рівня сервісного обслуговування на вокзалі Київ-Пасажирський, дозволяє оцінити комерційну ефективність, яка склала 159,5 тис. грн. у 2022 році при коефіцієнті зростання соціально-економічного ефекту.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота виконана в повному обсязі та відповідно до завдання.

Перший розділ кваліфікаційної роботи присвячений аналізу сучасного стану пасажирського залізничного комплексу України. В ході дослідження було розглянуто значення залізничного транспорту в контексті розвитку пасажирських перевезень, організацію діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України, а також проаналізовані проведені наукові дослідження з питань оптимізації процесу організації пасажирських перевезень залізничним транспортом.

Для комплексного аналізу сучасного стану пасажирських перевезень залізничним транспортом були розглянуті об'ємні показники виконання пасажирських перевезень в АТ «УЗ» – таблиця 1.1, аналіз яких свідчить про відсутність стійкого розвитку пасажирських перевезень залізничним транспортом, адже підсумовуючи значення об'ємних показників виконання пасажирських перевезень всіма регіональними філіями, а також враховуючи динаміку загального обсягу перевезених пасажирів залізничним транспортом, можна стверджувати про необхідність оптимізації роботи залізничного транспорту з метою підвищення якості обслуговування пасажирів, що в майбутньому сприятиме збільшенню попиту на пасажирські перевезення залізничним транспортом.

В 2-ому розділі було досліджено технологію та організацію роботи вокзального комплексу. Проведений аналіз показав, що перед АТ «УЗ» в умовах спаду пасажирських перевезень і їхньої збитковості гостро стала проблема пошуку більш ефективних форм організації і шляхів забезпечення рентабельності господарської діяльності. Велика роль у формуванні попиту на перевезення повинна приділятися підвищенню якості транспортного обслуговування, при цьому пасажирів найбільше зацікавлені в комфорті під час поїздки, швидкості, часі відправлення та прибуття, а особливо в

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		79

обслуговуванні на вокзалах. Тому, оптимізація роботи залізниць України в контексті розвитку пасажирських перевезень, підвищення комфорту і сервісного обслуговування пасажирів, надання додаткових послуг, поряд з удосконаленням тарифної політики, є головними факторами збільшення обсягу пасажирських перевезень.

Третій розділ кваліфікаційної роботи присвячений дослідженню методів підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. В ході дослідження були розглянуті два методи:

а) впровадження системи підбору маршруту слідування пасажирів, в якій оптимальний маршрут переміщення пасажирів різними видами транспорту можна буде визначити за допомогою довідкової системи «Пошук пасажирського маршруту на різних видах транспорту», що враховуватиме пересадки з одного виду транспорту на інший, а також наявність вільних місць. Дану систему можна застосувати для надання довідково-інформаційних послуг на залізничних вокзалах, а також адаптувати до транспортних мереж великих міст. Оптимальний маршрут доставки клієнтів може бути визначений на основі розглянутої в розділі моделі – використанням апарату нечітких множин, перевагою якої є простота використання та розробки, а також мінімальний обсяг вхідної інформації. Такого формату єдність транспортного обслуговування клієнтів забезпечить взаємодію транспортних мереж міст і регіонів, дозволить застосувати закордонний досвід по впровадженню єдиного проїзного документа, підвищить рівень якості обслуговування пасажирів;

б) впровадження системи мотивації персоналу вокзалу, основою якої є використання програми «Mystery Shopping» («Таємний покупець») як основний інструмент управління якістю сервісу. Мотивація співробітників вокзалу – найбільш важлива функція «Mystery Shopping», оскільки програма «Mystery Shopping» дає керівництву підприємства впевненість, що співробітники компанії намагаються, прикладаючи реальні зусилля, забезпечувати компанії високу якість обслуговування. Діагностична

інформація стосовно якості обслуговування використовується для відстеження загальних тенденцій в контексті рівня сервісу, що надається вокзалом і зіставлення їх з загальноринковими тенденціями, з діями конкурентів, змінами в перевагах покупців і т.д. Це істотно підвищує ефективність прийняття рішень про розміщення ресурсів підприємства, оскільки ресурси спрямовуються в ті сфери, де є необхідним покращення. Після дослідження етапів програми «Mystery Shopping», можна зробити висновок, що застосування програми «Таємний покупець» є ефективним методом мотивації персоналу вокзального комплексу, який дозволяє: оцінити якість роботи персоналу, визначити «зони росту» співробітників для подальшого навчання, підвищити рівень якості обслуговування і витримати конкуренцію на ринку.

Для конкретизації мети кваліфікаційної роботи, необхідним було наглядно дослідити та оцінити спосіб підвищення якості обслуговування пасажирів, що було реалізовано в 4-ому розділі. Під час вибору об'єкта дослідження було зосереджено увагу на головній пасажирській залізничній станції м. Київ – станція Київ-Пасажирський. Проведений аналіз роботи станції К-Пас (рисунки 4.1 – 4.3) свідчить про значний обсяг пасажиропотоку, відповідно здійснення заходів щодо підвищення рівня сервісного обслуговування є необхідною умовою оптимізації процесу організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Результати розрахунку соціально-економічної ефективності застосування програми «Таємний покупець» на залізничному вокзалі станції «К-Пас» наведені в таблиці 4.2. Запропонована методика оцінки ефективності заходу, спрямованого на підвищення рівня сервісного обслуговування, дозволяє оцінити комерційну ефективність, яка склала 159,5 тис. грн. у 2022 році при коефіцієнті зростання соціально-економічного ефекту 1,27. Таким чином, реалізація програми «Таємний покупець» забезпечить оптимізацію роботи вокзального комплексу за рахунок підвищення комерційної та соціально-економічної ефективностей роботи залізничного вокзалу станції «К-Пас».

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		81

Таким чином, в сучасних умовах роботи залізничних вокзалів ефективність послуг, що надаються, і вдосконалення технологічного процесу формуються із забезпечення вимог пасажирів до якості обслуговування, що визначає завдання формування системи оцінки рівня сервісного обслуговування на залізничних вокзалах, а також його підвищення.

Аналіз зміни якості обслуговування клієнтів (пасажирів) на залізничному вокзалі станції «К-Пас» при впровадженні програми «Таємний покупець» у 2020, 2021 рр. свідчить про позитивну динаміку зміни рівня сервісного обслуговування..

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	<i>Лист</i>
<i>Зм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		82

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кількість перевезених пасажирів за видами транспорту. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/tr/kpp/kpp_2018_u.htm (дата звернення: 10.03.2021).
2. Стратегія АТ «Укрзалізниця» на 2019–2023 роки. URL: <https://zbk.org.ua/wp-content/uploads/2019/09/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%96%D1%8F-4-Typography.pdf> (дата звернення: 20.05.2023).
3. Аксенов И. М. Маркетинг на объектах транспорта: монография. Нежин: ООО Видавництво «Аспект-Поліграф», 2006. 336 с.
4. Загорій К. Е., Шворнікова Г. М. Сучасні методи підвищення якості сервісного обслуговування на залізничному транспорті. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Луганськ: СНУ ім. В. Даля, 2015. № 1 (218). С. 240–243.
5. Дергоусова А. О. Стратегічний розвиток залізничного транспорту в умовах реформування. Ефективна економіка. Дніпро: ДДАЕУ, 2012. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1555>.
6. Иловайский Н. Д., Киселев А. Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): учеб. для вузов. Москва: Маршрут, 2003. 585 с.
7. Мкртичьян Д. І., Мороз В. С. Підвищення рівня сервісного обслуговування пасажирів високошвидкісних поїздів на залізничних вокзалах України. Збірник наукових праць Українського державного університету залізничного транспорту. Київ: УкрДУЗТ, 2016. Вип. 163. С. 72–76.
8. Костюченко І. В. Управління якістю надання транспортних послуг пасажиром вокзалу в умовах сучасного транспортного ринку: матеріали всеукр. наук.-практ. інт.-конф. (м. Дніпро, 22 травня 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 98–100.

					РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		83

9. Коробйова Р. Г., Руденко Н. В. Сервіс для пасажирів на залізницях України. Транспортні системи та технології перевезень. Дніпро: ДНУЗТ ім. акад. В. Лазаряна, 2012. № 3.

10. Кизим О. В., Кібало О. В. Аналіз сучасних світових тенденцій розвитку залізничних вокзальних Комплексів. Збірник наукових праць ДонІЗТ «Львівська політехніка». .Донецьк: ДонІЗТ, 2011. Вип. 25.

11 Боровик Н. А., Сив'юк Т. С. Оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень в сучас-них ринкових умовах. Управління проектами, системний аналіз і логістика. Київ: НТУ. Вип. 9. С. 268–270.

12. Шерепа К. М. Сервіс-центри з обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. Київ: НАУ, 2011. № 29.

13. Віниченко В. С., Тарасюк І. Ю. Аналіз факторів і умов, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті. Науковотехнічний збірник «Коммунальное хозяйство городов». Харків, 2011. Вип. 99. С. 369–374.

14. Розміри мінімальної заробітної плати. URL: <https://services.dtkk.ua/catalogues/indexes/2> (дата звернення: 17.04.2021).

15. Куликова Е. Б. Совершенствование системы обслуживания и технологии перевозок пассажиров при изменении эксплуатационных характеристик новых перспективных вагонов: дис. канд. техн. наук. Москва, 2004. 220 с.

16. Правила технічної експлуатації залізниць України. Затверджено Наказом МТУ від 20 грудня 1996 р. № 411. [Електрон. ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0050-97> (дата звернення: 29.05.2023).

17. Типовой технологический процесс работы вокзалов / С. П. Вакуленко, А. В. Колин, Е. В. Копылова, Е. Б. Куликова, А. С. Кравцов. Москва: Транспорт, 2009. 178 с.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
						84
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		

18. Статут залізниць України. Постанова КМУ від 6 квітня 1998 р. № 457. [Електрон. ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-98%D0%BF> (дата звернення: 05.05.2021).

19. Скрипниченко М. І., Білоцерківець О. Г., Кудрицька Н. В. Роль транспорту в зростанні економіки : макроекономічний підхід. Розвиток транспорту з метою відновлення і зростання Української економіки : наукова доповідь (м. Київ, 13 квіт. 2018 р.). Київ, 2018. С. 15–21. URL: <http://ief.org.ua/docs/sr/300.pdf> (дата звернення: 10.05.2021).

20. Кофман А. Введение в теорию нечетких множеств : пособие. Москва: Радио и связь, 1982. 432 с.

21. Пазойский Ю. О., Шубко В. Г., Вакуленко С. П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, модели, методы и решения): учебное пособие. Москва: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2009. 342 с.

22. Про залізничний транспорт : Закон України від 04 липня 1996 р. № 273/96-ВР. Відомості Верховної ради України. 1996. № 40. С. 183. Дата оновлення: 04.11.2018. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 15.05.2023).

23. Сорочинська О. Л. Вдосконалення системи охорони праці. Транспортні системи і технології. Київ : Державний економіко-технологічний університет транспорту, 2012. № 20. С. 273–281.

24. Про охорону праці : Закон України від 14 жовтня 1992 р. № 2695-ХІІ. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 49, ст. 668. Дата оновлення: 20.01.2018. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2694-12> (дата звернення: 23.05.2021).

25. Щербина Р. С. Методичні рекомендації та загальні вимоги до оформлення кваліфікаційних (магістерських) робіт освітньо-професійної програми 275 «Транспорті технології (на залізничному транспорті)» другого (магістерського) рівня вищої освіти. Київ: ДУІТ, 2019. 22 с.

					<i>РКБ.ОПЗТ-19д.009.ПЗ</i>	Лист
Зм.	Лист	№ докум.	Підпис	Дата		85