

УДК [656.025.2 + 656.23]

*Т. Ю. Калашикіна, Є. В. Калайда,
Н. М. Остапенко, О. В. Хорошко*

РОЗРОБЛЕННЯ ЗАХОДІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ КЛІЄНТУ- ПАСАЖИРУ

*T. Y. Kalashnikova, E. V. Kalayda,
N. M. Ostapenko, O. V. Horoshko*

DEVELOPMENT OF MEASURES TO IMPROVE THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE TO PASSENGERS

Пасажи́рські перевезення, у тому числі і приміські, за наявних умов їх організації стають все менш рентабельними. Особливу роль відіграє наявність конкурентного виду транспорту – автомобільного, який зосереджує на собі значну частку пасажиропотоку. Коливання пасажиропотоку у часовому та просторовому відношенні диктують додаткові вимоги до перевізного процесу. Таким чином, задля успішного функціонування системи обслуговування є необхідним підвищення якості надання послуг клієнту-пасажиру.

Необхідним стає вирішення завдання щодо підвищення якості надання послуг клієнту- пасажиру шляхом аналізу наявної технології обслуговування пасажирів на пасажирській станції та вокзалі; дослідження динаміки і структури пасажиропотоку у часовому та просторовому вимірі; розроблення заходів з підвищення якості обслуговування пасажирів та залучення додаткових обсягів пасажиропотоку; розрахунку та оцінки економічного ефекту від запропонованих заходів щодо підвищення якості обслуговування пасажирів та доходів залізниць від пасажирських перевезень; розроблення заходів щодо підвищення стану охорони праці та безпеки пасажирів у надзвичайних ситуаціях на станції.

З метою реалізації зазначених підходів проведено дослідження структури

і параметрів пасажиропотоків, використано апарат системи масового обслуговування задля моделювання роботи кас відповідно до інтенсивності пасажиропотоку.

Розроблено пропозиції щодо оптимізації системи тарифікації у приміському сполученні. Застосування запропонованого коефіцієнта вартості квитка сприятиме залученню пасажирів до користування приміським залізничним транспортом у місяці і дні тижня зі слабким пасажиропотоком, збільшенню доходів залізниці від приміських перевезень завдяки більшій вартості проїзду у місяці і дні тижня з великим пасажиропотоком, зменшенню нерівномірності перевезень та більш оптимальному використанню рухомого складу та інших технічних засобів пасажирського комплексу.

Запропоновано впровадження додаткового технічного обладнання у приміщенні вокзалу, на станції (пероні) з метою покращення якості обслуговування клієнта- пасажира, у тому числі і з обмеженими фізичними можливостями, що дає змогу таким людям почувати себе більш комфортно на рівні з іншими пасажирами.

Пасажири не повинні розглядатися як «безлика маса», бо кожна людина, що звертається до системи обслуговування залізничного транспорту, - є унікальна, тому і підхід до кожного клієнта повинен бути особливим з урахуванням його

особистих потреб. Таким чином, на цей час розроблення та впровадження пропозицій щодо підвищення якості обслуговування за різними напрямками є край необхідними.

Список використаних джерел

1. Стратегія розвитку залізничного транспорту на період до 2020 року [Текст]: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2009 р. № 1555-р. – К., 2009. – С. 1-2.

2. Geschäftsbericht 2010 [Електронний ресурс]: Finanztermine / Deutsche Bahn AG. – Berlin: Deutsche Bahn Konzern, 2011. – Режим доступу: http://www1.deutschebahn.com/linkableblob/ecom2-db-de/1509634/data/2010_gb_dbkonzern-data.pdf.

3. SNCF 2013 Yearly Financial Report [Електронний ресурс]: Financial report / SNCF Direction de la Communication. / M&CSAATCHI.CORPORATE. – La Plaine Saint Denis Cedex: SNCF Group, 2014. –

Режим доступу: http://www.sncf.com/ressources/reports/sncf_rf_gb_simple_0.pdf.

4. Пасажирські перевезення (залізничний транспорт) [Текст]: навч. посібник / Т. В. Бутько, О. А. Малахова, А. В. Прохорченко та ін.; за ред. Т. В. Бутько [УкрДАЗТ]. – Харків: Райдер, 2014. – 260 с.

5. Технологічний процес з надання послуг пасажирам та організації роботи вокзалу Харків – Пасажирський [Текст]: нормативний акт / розроб. Л. Г. Чалий, затвер. В. І. Гуляев. – Харків: Державна адміністрація залізничного транспорту України, 2011.

6. Правдин, Н. В. Технология работы вокзалов и пассажирских станций [Текст] / Н. В. Правдин, Л. С. Рябуха, В. И. Лукашев. – М.: Транспорт, 1990. – 319 с.

7. Типовий технологічний процес з надання послуг пасажирам та організації роботи залізничних вокзалів [Текст]: ЦП-0048: Затв. наказом Укрзалізниці 29 червня 2005 р. № 187-Ц. – К.: Укрзалізниця, 2005. – 196 с.

УДК 656.025.4(477)

Д. В. Константинов, А. В. Устименко

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВАНТАЖНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ШЛЯХОМ ПРискорення ПРОСУВАННЯ ВАНТАЖОПОТОКІВ

D. V. Konstantinov, V. A. Ustyimenko

IMPROVING THE ORGANIZATION OF CARGO TRANSPORTATION BY THE ACCELERATION OF FREIGHT TRAFFIC

У теперешній час залізничні перевезення перебувають в умовах жорсткої конкуренції на ринку транспортних послуг. Для забезпечення конкурентоспроможності залізницям необхідно збільшувати швидкість і якість доставки вантажів та покращувати якісні показники перевізного процесу, при цьому зменшуючи експлуатаційні витрати. Одним

із резервів підвищення ефективності в роботі є покращення системи просування вантажопотоку. Вирішити це завдання можливо шляхом скорочення простою вагона під накопиченням на технічних станціях.

Над проблемою зменшення часу обігу вагонів працювало багато вчених. Проте необхідність скорочення часу обробки та