

2001. – 242 s.

5. Gerasimov K.B. Metodologija reformirovanija sistemy upravlenija organizacii: monografija / K.B. Gerasimov. – Samara: Izd-vo «SamNC RAN», 2014. – 296 s.

6. Kolpakov V.M. Metody upravlenija: ucheb. posobie / V.M. Kolpakov. – Kiev: MAUP, 2003. – 368 s.

7. Sharapov V.M. Universal'nye tehnologii upravlenija / V.M. Sharapov, E.V. Sharapova. – M.: Tehnosfera, 2006. – 496 s.

***Рецензент:** Булавко О.А., д.э.н., зав. кафедрой экономики города, землеустройства и кадастра Самарской академии государственного и муниципального управления*

17.05.2015

УДК 658.7: 656.025.2

Глушенко Тетяна

ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

Залізнична галузь – провідний вид транспорту в Україні. Для підвищення рівня конкурентоспроможності галузі необхідний пошук нових резервів економії, перегляд ряду процесів з позицій зниження витрат і підвищення якості наданих послуг. Але збитковість пасажирських залізничних перевезень вимагає нових підходів до їх організації. Успішність логістичних принципів в організації вантажних перевезень продукує можливість і доцільність використання логістичних принципів в управлінні пасажирськими перевезеннями.

За таких умов рівень сервісу стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств. Гловною ідеєю управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень є інтеграція діяльності всіх її відділів і підрозділів, а також інтеграція з бізнес-партнерами, які надають транспортні і суміжні послуги пасажирам упродовж усього маршруту їх прямування в загальній системі управління транспортних підприємств. В умовах споживчого ринку при організації пасажирських перевезень перевагу у

конкурентній боротьбі отримує те підприємство, яке головні акценти своєї діяльності розставляє на задоволенні потреб споживачів транспортних послуг.

Ключові слова: залізничний транспорт, логістичний сервіс, пасажирські залізничні перевезення, логістичне управління.

Глушенко Татяна

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС ПАССАЖИРСКИХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Железнодорожная отрасль – ведущий вид транспорта в Украине. Для повышения уровня конкурентоспособности отрасли необходим поиск новых резервов экономии, пересмотр ряда процессов с позиций снижения издержек и повышения качества предоставляемых услуг. Но убыточность пассажирских железнодорожных перевозок требует новых подходов к их организации. Успешность логистических принципов в организации грузовых перевозок производит возможность и целесообразность использования логистических принципов в управлении пассажирскими перевозками.

При таких условиях уровень сервиса становится важным фактором повышения конкурентоспособности предприятий. Главной идеей управления системой логистического сервиса пассажирских перевозок является интеграция деятельности всех ее отделов и подразделений, а также интеграция с бизнес-партнерами, которые предоставляют транспортные и смежные услуги пассажирам на протяжении всего маршрута их следования в общей системе управления транспортных предприятий. В условиях потребительского рынка при организации пассажирских перевозок преимущество в конкурентной борьбе получает то предприятие, которое главные акценты своей деятельности расставляет на удовлетворении потребностей потребителей транспортных услуг.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, логистический сервис, пассажирские железнодорожные перевозки, логистическое управление.

LOGISTICS SERVICE PASSENGER RAIL

Railway industry – leading mode of transport in Ukraine. To improve the competitiveness of the industry needs to search for new reserves of economy, the revision of a number of processes with a view to reducing costs and improving service quality. But the loss-making passenger rail requires new approaches to their organization. The success of logistics principles in the organization of freight traffic makes the possibility and feasibility of using logistics principles in the management of passenger transport.

Under such conditions, the level of service has become an important factor in improving the competitiveness of enterprises. Glowno idea management system logistics service passenger perevzen is the integration of the activities of all its departments and divisions, as well as integration with business partners, who provide transportation and related services to passengers throughout the route as they appear in the general system of management of transport companies. In the context of the consumer market in the organization of passenger transport a competitive advantage gets enterprise which the main accents of the activity puts on the needs of transport users.

Keywords. rail transport, logistics services, passenger rail transportation, logistics management.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку економіки зумовлює необхідність орієнтації виробництва на задоволення попиту споживачів і активний розвиток сфери послуг. Але ціла низка проблем, зокрема зростання цін на паливо, недосконалий рухомий склад, низька якість надаваних послуг, недолік фінансових та правових інструментів, питання забезпечення безпеки перевезень, використання застарілих методів управління, стримують розвиток транспортної галузі загалом та залізничного транспорту в тому числі. Для підвищення рівня конкурентоспроможності залізничної галузі необхідний пошук нових резервів економії, перегляд ряду процесів з позицій зниження витрат і підвищення якості наданих послуг. А збитковість пасажирських залізничних перевезень вимагає нових підходів до їх організації.

Успішність логістичних принципів в організації вантажних

перевезень продукує можливість і доцільність використання логістичних принципів в управлінні пасажирськими перевезеннями. Таким чином, застосування нових методів і підходів, заснованих на використанні логістичного сервісу управління пасажирськими залізничними перевезеннями, є досить актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В роботі розглянуто і проаналізовано праці відомих учених, що присвячені питанням загальних положень логістики, таких як Б.А. Анікін, В.І. Бережний, Є.В. Бережна, Т.В. Бутько, А.М. Гаджинский, В.Л. Дикань, Д.В. Ломотько, Л.Б. Миротин, Б.К. Плоткін, Ю.М. Цветов. Окремі положення логістики пасажирських перевезень на залізничному транспорті розроблялися в працях відомих вчених Т.Н. Калікіна, В.І.Копитко, А.В. Резер, С.М. Резер.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Враховуючи досить широко розкриті питання щодо теоретико-методичних основ логістичного сервісу і управління якістю сервісних послуг, слід зазначити, що ряд питань залишається недостатньо розробленими, а саме: не виділені особливості логістичного сервісу пасажирських залізничних перевезень, отже, недостатньо повно сформульовані методи оцінки якості; не визначені напрямки розвитку логістичного управління пасажирськими перевезеннями.

Метою статті є розкриття сутності логістичного сервісу пасажирських перевезень, означення ситуації в організації сучасного сервісу, виділення основних напрямків удосконалення логістичного сервісу.

Виклад основного матеріалу. Одним з основних завдань логістики є забезпечення максимально високого рівня якості обслуговування споживачів. Логістичний сервіс передбачає надання споживачеві різноманітних послуг, пов'язаних з розподілом матеріальних потоків. В умовах ринку, орієнтованого на споживача, продавець організує поставку товарів таким чином, щоб максимально задовольнити клієнта, який диктує свої умови в області набору і якості послуг.

Існує багато визначень якості. В області логістики якість визначається як «послідовне задоволення запитів і очікувань споживачів». Іноді навіть говорять про «передбачення очікувань споживачів».

В цілому ж, в області логістики забезпечення якості сервісу базується на здійсненні певних кроків:

- встановлення якості обслуговування як загальної корпоративної мети;
- повне усвідомлення запитів і очікувань клієнтури;
- визначення слабких місць в організації логістичних операцій та їх ліквідація;
- встановлення стратегії в сфері підвищення якості логістичного сервісу;
- початок впровадження плану підвищення якості;
- постійний моніторинг та контроль за процесом якісного обслуговування.

При реалізації логістичного сервісу як необхідної «складової» логістики важливим є одержання високого економічного ефекту, що є основним принципом підприємницької діяльності. Реалізація цього принципу в ідеалі повинна досягатися за допомогою високої якості рівня логістичного сервісу.

Таким чином, для оптимізації логістичного сервісу необхідно дотримуватися наступних вимог [1]:

- дати точну оцінку якості послуг (використовуючи систему показників, проранжованих відповідно до їх вагомості для споживачів);
- мінімізувати розбіжності між очікуваним клієнтами та отриманими значеннями показників якості послуг.

На основі джерел, доцільно виділити етапи оцінки якості надаваних логістичних послуг:

- формування показників, на основі яких проводитиметься оцінка якості послуг;
- визначення вагомості кожного показника та оцінка рівня сервісу за кожним із них;
- визначення інтегральної оцінки якості послуг.

Для реалізації логістичних технологій якість стає все більш важливим, найчастіше вирішальним аргументом у конкурентній боротьбі за споживача, оскільки тільки високий рівень якості послуг може забезпечити стійкі позиції залізничних підприємств і компаній на транспортному ринку. В умовах ринкових відносин в процесі реформування залізничного транспорту визначається найважливіший

напрямок вдосконалення діяльності підприємств і компаній галузі - підвищення якості обслуговування споживачів транспортних послуг, у тому числі за рахунок використання логістичних принципів. В умовах перерозподілу обсягів перевезень і розвитку конкуренції з боку інших видів транспорту (автомобільного та авіаційного) це є найважливішою вимогою досягнення конкурентних позицій галузі на транспортному ринку і утримання даної позиції.

Важливість логістичного сервісу при наданні транспортних послуг пасажирських перевезень безперервно зростає. Цьому сприяє безліч причин, головною з яких є орієнтація діяльності на кінцевого споживача. При цьому логістичний підхід забезпечує найбільш повне задоволення споживачів транспортних послуг відповідно до їх запитів. Вимоги ринку не обмежуються тільки попитом на транспортні перевезення, але і визначають склад і рівень якості надаваних їм послуг.

У ході реформування вітчизняного залізничного транспорту формуються три основні напрямки розвитку галузі, безпосередньо пов'язані з характером і масштабами використання логістичних технологій:

- перший спрямований на підвищення конкурентоспроможності та загальне зниження витрат шляхом розширення асортименту логістичних послуг і покращення їх якості за рахунок впровадження нових видів і форм обслуговування споживачів;

- другий пов'язаний з географічним перерозподілом діяльності залізничних підприємств і компаній в умовах політичних та економічних змін, що збільшує масштаби і спектр логістичного обслуговування;

- третій заснований на значних інвестиціях в інформаційні системи і технології, що дозволяє підвищити швидкість обробки необхідної інформації, а також оптимізувати існуючі вантажо- та пасажиропотоки і, отже, знизити витрати всіх учасників логістичної системи.

Узагальнюючи різні погляди вітчизняних та зарубіжних вчених можна визначити концептуальні засади управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень як цілеспрямованого впливу на синхронізацію і координацію процесів обслуговування

пасажирів, а також узгодження економічних інтересів безпосередніх і опосередкованих учасників ринку шляхом оптимізації логістичних потоків (сервісних, матеріальних, інформаційних, фінансових) для забезпечення найбільш повного задоволення потреб пасажирів і економічної ефективності залізничної галузі.

Визначено провідну ідею управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень як інтеграцію діяльності всіх її підрозділів, а також інтеграція з бізнес-партнерами, які надають транспортні й суміжні послуги пасажиром упродовж всього маршруту їх прямування. Це означає, що потоки матеріалів, фінансів, інформації, послуг на технологічно самостійних етапах і стадіях процесу обслуговування пасажирів пов'язуються в загальній системі управління. Така інтеграція потоків виступає основою процесного підходу, що визначає системність логістичного управління, забезпечує економічний ефект і сприяє фінансовій стійкості залізничної галузі.

Доцільно відзначити, що ключовим фактором забезпечення якості логістичного обслуговування є наявність точної та об'єктивної оцінки його результатів.

Оцінка ефективності логістичного обслуговування полягає в зіставленні фактичних значень показників якості обслуговування з плановими (нормативними) значеннями. Вона може бути як якісною, так і кількісною. У якісній формі оцінка являє собою відповідь на питання - чи відповідає логістичне обслуговування по розглянутій сукупності властивостей вимогам клієнта, перевершує їх або поступається їм? У кількісній формі оцінка виражається чисельним значенням показника якості логістичного обслуговування.

При плануванні на початковому етапі управління якістю логістичного обслуговування принципово важливі взаємини з пасажиром. Необхідно не тільки визначити склад зовнішніх і внутрішніх клієнтів та їх потреби в логістичному обслуговуванні, але і запропонувати їм варіанти обслуговування з урахуванням витратних обмежень за принципом «ціна - якість».

Основними принципами контролю якості логістичного обслуговування є системний підхід, тобто, обхват найбільш представницьких етапів сервісу, відбір ключових операцій, необхідних для керівництва ходом логістичного обслуговування, організація системи оперативного інформування про якість сервісу, застосування

сучасних методів обробки інформації, комплексний аналіз відхилень, тобто, відмінності фактичних показників логістичного обслуговування від планових. Результати контролю якості логістичного сервісу виявляють відхилення від планового рівня показників, які поділяються на відхилення внаслідок впливу випадкових і контрольованих чинників і відхилення тимчасового або постійного характеру зміни показників якості обслуговування.

У системі управління обов'язково повинні бути представлені попереджувачі заходи, спрямовані на усунення причин зниження якості логістичного обслуговування. До них відносяться:

- постійне підвищення кваліфікації працівників цієї сфери;
- вдосконалення мотиваційного механізму за якісне обслуговування;
- впровадження інноваційних форм надання логістичних послуг;

1. контроль за ефективністю коригувальних впливів.

Сьогодні українські залізниці являють собою могутню складову транспортного комплексу, який використовується в середньому на 70%. Основні особливості залізничного транспорту – це його наймогутніший технічний потенціал, універсальність, регулярність і відносна дешевизна. Незаперечна перевага залізничного транспорту України – поширена мережа залізниць, порівняно низька собівартість залізничного транспорту, надійність, безпека, екологічність.

В даний час на залізницях існують сервіс-центри, більшість з яких є підрозділами вокзалів. Об'єднання всіх залізничних сервіс-центрів країни в єдину логістичну систему дозволить розширити географію пропонованих послуг.

Сервіс-центри припускають надання наступного виду послуг:

- транзитні: зал підвищеної комфортності, VIP-зал, зал очікування, резервування місць у готелі, зустріч і посадка у вагона, розміщення на відпочинок, екскурсії, реєстрація відпочиваючих;
- транспортні: оформлення залізничних та авіаквитків, доставка квитків і багажу, послуги носія, організація трансферу, послуги таксі;
- комунікаційні: послуги телефонного і телеграфного зв'язку, факсимільного зв'язку, організація переговорів, оголошення по радіо,

зарядка мобільних телефонів, фотопослуги;

- інформаційно-довідкові: письмова та усна міська довідка, рекламно-інформаційні послуги;

- офісні: ксерокопіювання, виготовлення візиток, ламінування, користування комп'ютером та мережею Інтернет, прийом і передача факсу, електронна пошта;

- побутове обслуговування: дрібний ремонт одягу, користування душовими та туалетом;

- туристичні: організація харчування, організація дозвілля, екскурсій, відвідування виставок і музеїв, культурно-видовищні послуги;

- інші: страхування, надання кімнати матері і дитини, замовлення послуг в аеропортах, поштові послуги, надання послуг у поїздах.

Однак процес логістичного сервісу виглядає неоднаково з точки зору перевізника та пасажирів. Узагальнення підходів до організації процесу обслуговування пасажирів виявляє, що традиційно цей процес розглядають поетапно: передпоїздне, поїзне та після поїзне обслуговування. Такий підхід передбачає фрагментарне управління пасажирським сервісом. Рівні сервісу на окремих етапах можуть істотно відрізнятися. У процесі обслуговування пасажирів беруть участь й інші суб'єкти ринку, що ускладнює процес управління пасажирським сервісом впродовж повного ланцюга, що нерідко мають різне уявлення щодо необхідного або бажаного рівня сервісу, до того ж користуються різними критеріями його оцінки.

На відміну від підприємств, пасажирів процес обслуговування сприймають як єдине ціле, тобто як логістичний ланцюг, і вимоги висувають до комплексного показника сервісу.

Отже, управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень передбачає зведення до мінімуму розходжень між очікуваним та фактичним рівнями сервісу. Тобто, управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень повинно передбачати, з одного боку, узгодження рівнів сервісу у всьому ланцюзі обслуговування, а з іншого, усвідомлення різними службами галузі, вокзалів, ремонтних підприємств та інших видів транспорту тому, що вони є ланками єдиного процесу й мають спільну мету – максимальне задоволення потреб різних категорій пасажирів.

Як зазначалося, визначальною умовою запропонованого управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень є інтеграція окремих ланок перевізного процесу та всіх суб'єктів, що беруть у ньому участь, у єдину систему пасажирського сервісу, здатну забезпечити необхідний рівень пасажирського сервісу на всіх етапах обслуговування за максимальної економічної ефективності.

Перевагою системи логістичного сервісу є те, що він забезпечує єдність функцій і структури системи управління в процесі досягнення оптимального рівня пасажирського сервісу.

Майже всі ланки системи виступають як керівні, так і керовані підсистеми. Окремі ланки системи логістичного сервісу являють собою функціонально відокремлені підсистеми, що мають свої цілі й локальні критерії оптимізації функціонування.

Одне із завдань управління системи логістичного сервісу пасажирських залізничних перевезень полягає в пошуку оптимального рівня логістичного сервісу, причому цей рівень повинен бути однаковим протягом усього логістичного ланцюга. У протилежному випадку ланка, в якій рівень сервісу буде нижчим, може призвести до збою в усьому логістичному ланцюзі. До того ж саме вона буде визначати загальний рівень сервісу. А за наявності ланки з більш високим рівнем сервісу системі буде завдано невиправданих витрат, тому що це істотно не вплине на економічну ефективність функціонування суб'єктів систему пасажирського сервісу. Доцільно виокремити дві граничні різниці перевезень, які суттєво відрізняються рівнем сервісу. Запропоновано назвати їх максимальний та гранично мінімальний рівні пасажирського сервісу, які визначають діапазон прийняття управлінських рішень. Щодо першого рівня, витрачаються значні кошти на підтримку високого рівня сервісу, внаслідок чого пропонують високі тарифи на перевезення. Другий рівень зводить до мінімуму перелік додаткових послуг, що дозволяє запропонувати пасажиром найвигідніші тарифи, здатні навіть конкурувати з іншими видами транспорту. Тому варто обирати обґрунтоване компромісне рішення за рівнем обслуговування: він повинен бути не дуже низьким (щоб не втратити клієнтів) і не занадто високим (щоб витрати не біли надмірними).

Однак на підвищений рівень сервісу може претендувати клієнт, який відповідає певним вимогам, наприклад, якщо він готовий

закуповувати відповідні обсяги продукції або оплачувати відповідний рівень послуги, гарантує відмову від використання послуг конкурентів і т.ін. Необхідно враховувати, що навіть при високій якості сервісу неминуче виникнення помилок в процесі надання послуг. Причому багато помилок можна виправити в міру їх появи. Здатність швидко виправити помилку може перетворити незадоволеного споживача у вдячного, який відчуває саме про себе турботу. Гнучке і оперативне реагування на скарги може завоювати додаткову кількість пасажирів або створити більш сприятливий імідж, ніж ситуація, коли помилок з самого початку не було. Скарги споживачів - це можливість і для них і для компанії підвищити якість послуги. Більш того, фірма повинна сама ініціювати бажання покупців висловитися з приводу якості сервісу шляхом проведення регулярних опитувань.

Висновки. Аналіз процесів ринкової трансформації світової економіки свідчить про формування концепції сервісної економіки яка, з одного боку, обумовлює активний розвиток інфраструктурних галузей (зокрема, транспорту) і сфери послуг у структурі економіки, а з іншого, зростання доходів і розширення потреб кінцевих споживачів. За таких умов рівень сервісу стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств. Визначено, що ключовою ідеєю управління системою логістичного сервісу пасажирських перевезень є інтеграція діяльності всіх її відділів і підрозділів, а також інтеграція з бізнес-партнерами, які надають транспортні і суміжні послуги пасажирам упродовж усього маршруту їх прямування в загальній системі управління транспортних підприємств. В умовах споживчого ринку при організації пасажирських перевезень перевагу у конкурентній боротьбі отримує те підприємство, яке головні акценти своєї діяльності розставляє на задоволенні потреб споживачів транспортних послуг. Тому сьогодні високий рівень сервісу є запорукою не тільки покращення іміджу підприємства, а й підвищення доходності пасажирських перевезень. Отже, для зміцнення своїх конкурентних позицій та збільшення частки залізничного транспорту на ринку пасажирських перевезень необхідно удосконалювати систему сервісного обслуговування пасажирів шляхом запровадження логістичних принципів.

Література

1. Аксенов И.М. Концепция сервиса в сфере пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. – 2002. – № 1. – С. 11-15.

2. Иванкова Л.Н. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Л. Н. Иванкова, А. Н. Иванков, А. В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 75 с.

3. Иловайский Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) / Н. Д. Иловайский, Н.С. Киселев. – М.: Изд-во «Маршрут», 2003. – 585 с.

4. Бараш Ю.С. Методика проведения досліджень стосовно підвищення ефективності управлінських рішень організації пасажирських перевезень // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури / Ю.С. Бараш. - зб. наук. праць. – К.: НАУ, 2009. – С. 9-13.

5. Калініченко О.І. Фактори, які формують конкурентоспроможність послуг залізничного транспорту // Вісник економіки транспорту і промисловості / О.І. Калініченко. – Харків: Українська державна академія залізничного транспорту, 2011. – Вип. 34. – С.137-147.

1. Aksenov Y`M. Konceptsy`ya servy`sa v sfere passazhy`rsky`x perevozok // Zalizny`chny`j transport Ukrayiny`. – 2002. – # 1. – S. 11-15.

2. Y`vankova L.N. Servy`s na transporte: uchebnoe posoby`e dlya vuzov zh.-d. transporta / L. N. Y`vankova, A. N. Y`vankov, A. V. Komarov. – M.: Marshrut, 2005. – 75 s.

3. Y`lovajsky`j N.D. Servy`s na transporte (zheleznodorozhnom) / N. D. Y`llovajsky`j, N.S. Ky`selev.– M.: Y`zd-vo «Marshrut», 2003.–585 s.

4. Barash Yu.S. Metody`ka provedennya doslidzhen` stosovno pidvy`shhennya efekty`vnosti upravlins`ky`x rishen` organizaciyi pasazhy`rs`ky`x perevezen` // Problemy` pidvy`shhennya efekty`vnosti infrastruktury` / Yu.S. Barash. - zb. nauk. pracz`. – K.: NAU, 2009.–S.9-13.

5. Kalinichenko O.I. Faktory`, yaki formuyut` konkurentospromozhnist` poslug zalizny`chnogo transportu // Visny`k ekonomiky` transportu i promy`slovosti / O.I. Kalinichenko. – Xarkiv: Ukrayins`ka derzhavna akademiya zalizny`chnogo transportu, 2011. – Vy`p. 34. – S.137-147.