

УДК 656.13:658

## СУТНІСТЬ ТА РОЛЬ ІННОВАЦІЙНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПІДХОДІВ В ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ

*Єлагін Ю. В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)*

*Аналіз сутності логістики та сучасних інноваційних підходів менеджменту та організації обслуговування споживачів, зокрема таких як процесний підхід та реінжиніринг, свідчить, що поєднання цих інноваційних підходів у інформаційно-логістичному сервісі дозволяє зменшити технологічні витрати, збільшити кількість та якість додаткових інформаційно-сервісних послуг на всіх етапах обслуговування пасажирів, і як наслідок, суттєво підвищувати якість, конкурентоспроможність та ефективність обслуговування пасажирів. В статті інноваційна логістика розглядається як впровадження логістично-інформаційного сервісу пасажирських перевезень на основі реінжинірингу та процесного підходу.*

*Ключові слова: інноваційна логістика, інноваційні підходи, реінжиніринг, процесний підхід.*

## СУЩНОСТЬ И РОЛЬ ИННОВАЦИОННО-ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

*Елагин Ю. В., к.э.н., доцент (УкрГАЖТ)*

*Анализ сущности логистики и современных инновационных подходов менеджмента и организации обслуживания потребителей, в частности таких как процессный подход и реинжиниринг, свидетельствует, что сочетание этих инновационных подходов в информационно-логистическом сервисе позволяет уменьшить технологические затраты, увеличить количество и качество дополнительных информационно-сервисных услуг на всех этапах обслуживания пассажиров, и как следствие, существенно повышать качество, конкурентоспособность и эффективность обслуживания пассажиров. В статье инновационная логистика рассматривается как внедрение логистическо-информационного сервиса пассажирских перевозок на основе реинжиниринга и процессного подхода.*

*Ключевые слова: инновационная логистика, инновационные подходы, реинжиниринг, процессный подход.*

## THE MAIN POINT AND ROLE OF INNOVATION LOGISTIC APPROACHES IN INCREASING OF PASSENGER SERVICE EFFICIENCY

*Elagin Y. E., Candidate of Economic Sciences, associate professor (USA of RT)*

*Modern innovation approaches in management and organization of passenger service, such as process approach and reengineering, indicating that combination of these innovation approaches in information logistic service makes possible to reduce of technological expenses, increase quantity and quality of additional information-service services at the all stages of passenger service, and as a result, considerably improving quality, competitiveness and effectiveness of passenger service. In the article innovation logistic considers as adoption of logistic information service of passenger operations on the base of reengineering and process approach.*

*Keywords: inovation's logistics, inovation's approaches, reengineering, procession's approach.*

**Постановка проблеми.** Підхід до вирішення проблем підвищення ефективності, якості та конкурентоспроможності пасажирських перевезень залізничним транспортом в даний час має переважно односторонній характер, який заключається в обґрунтуванні необхідності підвищення тарифів, компенсації збитків і скорочення обсягів збиткових перевезень, особливо приміських. В той час питанням впровадження сучасних інноваційних підходів до реорганізації процесів організації і технологій обслуговування пасажирів приділяється значно менше уваги, а їх практичне впровадження значно відстає від теоретичних розробок. Проте, ефективність, якість і конкурентоспроможність в ринкових умовах в

значній мірі визначається використанням сучасних інноваційних підходів, таких як логістика та реінжиніринг в організації процесів обслуговування пасажирів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Питанням розробки організаційно-теоретичних основ використання логістики у сфері пасажирських перевезень приділяли увагу такі вітчизняні та зарубіжні вчені як Голоскоков В.М. [2], Копитко В.І. [3], Резер С.М. [5] та інші. Ефективність та конкурентоспроможність залізничних пасажирських перевезень розглядалась в роботах Аксьонова І.М. [1], Гудкової В.П., Сича В.М. [4] та інших.

Проте специфіка застосування інноваційно-логістичних підходів як інструменту та засобу

практичного підвищення ефективності та конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень не отримала значного висвітлення.

**Метою статті** є визначення сутності та ролі інноваційно-логістичних підходів в підвищенні ефективності обслуговування пасажирів.

**Виклад основного матеріалу.** Зараз у закордонній і вітчизняній літературі немає єдиного визначення логістики. Багатоманітність поглядів до поняття логістики пов'язана насамперед з тим, що сама концепція логістики розвивається відповідно до еволюції соціально-економічних відносин, тому як саме визначення, так і об'єкти дослідження логістики змінюються та уточнюються з розвитком економічних відносин. Всі існуючі тлумачення не суперечать концептуальній сутності логістики, а їх численність є цілком закономірним явищем, яке часто супроводжує становлення і розвиток нових науково-практичних напрямків.

Найбільш поширеним і змістовним можна вважати визначення логістики як планування, організацію та управління рухом матеріальних, інформаційних та фінансових ресурсів в різних соціально-економічних системах.

В вітчизняній науці та практиці сьогодні логістика в більшій мірі розглядається як організація раціонального руху товарів та послуг від постачальника до споживача з метою ефективної організації і управління матеріальними і інформаційними потоками.

При цьому основним об'єктом дослідження, управління й оптимізації вважається саме матеріальний потік. Пізніше в сферу інтересів логістики потрапили інформаційні та фінансові потоки, які супроводжують матеріальний, а зовсім недавно - потоки послуг.

До логістики як наукової основи управління поточковими процесами звертаються не тільки у промисловості, торгівлі і на транспорті, але також у сфері послуг, банківській і страховій справі, організації післяпродажного сервісу, у комунальному господарстві, у сфері туризму та інших галузях.

Таким чином, найбільш повним можна вважати визначення логістики як планування, організацію та управління рухом основних та супутніх потоків в певній економічній системі з метою оптимізації ресурсів та затрат.

Сьогодні здійснюється спроби подальше розширення сфери застосування логістики шляхом виділення як об'єктів її дослідження енергетичних, трудових та інших потоків, які присутні в економічних системах.

Логістичні технології ефективні не тільки при управлінні матеріальними потоками. Вони мають значні перспективи і для вдосконалення пасажирських перевезень.

Варто відмітити, що закордонні дослідники логістики вже кілька десятиліть виділяють пасажирську логістику в окрему науку, в той час як у

вітчизняній практиці вона отримала розповсюдження зовсім недавно. При цьому явно спостерігається розходження теоретичних підходів до вивчення пасажирської логістики, які приймаються в основному із закордонного досвіду, та практичному застосуванні логістичних підходів у вітчизняній практиці, виключно для вантажних перевезень.

На вітчизняному залізничному транспорті пасажирській логістиці увага практично не приділяється, вочевидь, зважаючи на збитковість пасажирських перевезень.

Разом з тим для залізничного транспорту зростає актуальність та важливість застосування логістичних принципів і підходів у практичній організації пасажирських перевезень, оскільки спостерігається постійне зростання: обсягів пасажирських перевезень, їх збитковості як відображення неефективної організації, глобалізації міграційних процесів, конкуренції пасажирських перевезень між різними видами транспорту.

В сфері пасажирських перевезень транспортною продукцією є завершене перевезення одного пасажира з пункту відправлення в заданий пункт призначення. Здатність транспортної продукції бути проданою і робить її транспортним товаром.

Як у випадку вантажних, так і у випадку пасажирських перевезень, головною задачею системи управління є доставка об'єкта, що підлягає перевезенню, від пункту відправлення до пункту призначення з мінімальними сукупними затратами при заданому рівні якості транспортування.

В організації вантажних та пасажирських потоків багато спільного, але й немало відмінностей. Основною відмінністю є те, що пасажир одночасно є не тільки об'єктом перевезення, але й споживачем транспортних послуг.

Слід зазначити, що основою обслуговування пасажирів є інформаційне забезпечення, тому слід вважати, що з всеохоплюючим розвитком інформаційних технологій головними слід вважати саме інформаційні потоки, які забезпечують логістичні процеси.

Останнім часом розвиток інформаційних технологій привів до виникнення нових інноваційних підходів в менеджменті, зокрема таких як, реінжиніринг та процесний підхід. Реінжиніринг визначається як радикальне перепроектування бізнес-процесів для істотного поліпшення таких показників як якість, рівень сервісу, витрати і оперативність за рахунок застосування можливостей інформаційних технологій і процесного підходу. З точки зору процесного підходу перевезення пасажирів розглядається як послідовність взаємопов'язаних операцій з початкового пункту відправлення пасажира до пункту призначення.

Практика застосування процесного підходу та реінжинірингу в менеджменті та організації обслуговування споживачів, свідчать, що поєднання цих інноваційних підходів у інформаційно-

логістичному сервісі дозволяє зменшити технологічні витрати, збільшити кількість та якість додаткових інформаційно-сервісних послуг на всіх етапах обслуговування пасажирів, і як наслідок, суттєво підвищувати ефективність обслуговування пасажирів.

За цих обставин у логістиці пасажирських перевезень головною складовою стають інноваційно-логістичні підходи організації логістично-інформаційного сервісу на базі логістично-інформаційних систем.

Виходячи з цього, під інноваційною логістикою обслуговування пасажирів слід вважати впровадження логістично-інформаційного сервісу пасажирських перевезень на основі реінжинірингу, процесного підходу та можливостей інформаційних технологій.

**Висновки.** Логістично-інформаційні системи, засновані на базі АСУ ПП, дають можливість оптимізувати внутрішню систему пасажирських перевезень залізничного транспорту, так і створюють зовнішні інформаційно-довідкові логістичні системи для забезпечення швидкої та якісної поїздки пасажирів, а також надають можливість залучати в логістичний ланцюг перевізників інших видів транспорту і організації комплексних інтегрованих процесів обслуговування пасажирів.

Слід зазначити, що на залізничному транспорті України існують усі організаційно-технічні структури для організації логістично-інформаційних систем, такі як розгалужена

інформаційна мережа ГІОЦ, ОЦ залізниць та ПКТЬ АСУ ЗТ та інші, які здатні проектувати, впроваджувати та обслуговувати інформаційно-логістичні системи.

### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Аксенов І.М. Эффективность пассажирских железнодорожных перевозок: монография / И.М. Аксенов. – К.: Транспорт Украины, 2004. – 284 с.
- 2 Голоскоков В.Н. Инновационная логистика в реформировании и развитии сферы услуг пассажирского железнодорожного транспорта. – М.:МЕЛАТЕП, 2008. – 452 с.
- 3 Копитко В.І. Логістичний підхід у створенні ефективного механізму управління пасажирськими перевезеннями залізничним транспортом / В.І. Копитко // Матеріали І Міжнар. наук.-практ. конф. «Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті». – К.: ДАЗТУ, 2009. – С. 54-57.
- 4 Сич Є.М. Пасажирський комплекс залізничного транспорту: розвиток і ефективність: монографія / Є.М. Сич, В.П. Гудкова. – К.: «Видавництво «Аспект-Поліграф», 2004. – 245 с.
- 5 Резер С.М. Логистика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте: монография / С.М. Резер. – М.: ВИНТИ РАИ, 2007. – 516 с.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Компанієць В.В.  
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*

УДК [656.2:331.108]

## ВПРОВАДЖЕННЯ КОМПЕТЕНТІСНОГО ПІДХОДУ В СИСТЕМУ ПІДГОТОВКИ, ОЦІНКИ ТА ВІДБОРУ КАДРІВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

*Компанієць В. В., д.е.н., професор,  
Польова В. В., аспірант (УкрДАЗТ)*

*В статті обґрунтовано необхідність та доцільність впровадження компетентісного підходу в систему підготовки, оцінки та відбору кадрів залізничного транспорту; запропоновано модель корпоративних компетенцій, яка відповідає принципу соціокультурної ідентичності та враховує корпоративні цілі-цінності українських залізниць; подано результати апробації методики оцінки компетенцій на студентах-випускниках транспортних ВНЗів Харкова.*

*Ключові слова: підготовка кадрів, корпоративні компетенції, трудова поведінка, соціокультурна ідентичність.*