

Дослідження перспектив розвитку логістики пасажирських залізничних перевезень в країнах Східної Європи

Є. С. Альошинський, Г. О. Примаченко*

Український державний університет залізничного транспорту, м. Харків, Україна

*Corresponding author. E-mail: GannaPrymachenko@gmail.com

Paper received 22.08.17; Accepted for publication 29.08.17.

Анотація. Розглянуто логістику пасажирських залізничних перевезень як оптимізацію потоку послуг, а залізничний транспорт як виробника транспортного обслуговування високої якості при одночасній мінімізації витрат. Проаналізовано особливості використання логістичних методів в управлінні пасажирським транспортом. Обґрунтовано значні темпи зростання популярності залізничного транспорту в країнах Східної Європи. Запропоновано створення пулів або кластерів, що поєднують діяльність залізничних компаній, які працюють на певних міжнародних маршрутах з метою міжнародного регулювання залізничних перевезень.

Ключові слова: логістика пасажирських залізничних перевезень, потоки послуг.

1. Вступ. Питання логістики пасажирських перевезень є досить новими як у світовій практиці, так і в країнах Східної Європи. Цей напрямок розглядається явно недостатньо європейськими вченими, звідси і постійні звернення до досвіду закордонних логістів у наукових працях сучасних вчених [1].

Логістику можна розглядати як оптимізацію потоку послуг, а транспорт повинен забезпечувати високу якість транспортного обслуговування при одночасній мінімізації витрат [2]. Особливості використання логістичних методів в управлінні пасажирським транспортом стосуються різноманітності послуг і форм організації транспортної інфраструктури. Транспортна логістика у таких умовах дозволяє згладити протиріччя між перевізниками та пасажирями.

Модель стратегічного управління пасажирськими залізничними перевезеннями повинна базуватися на політичній та соціальній сфері; формуванні переліку факторів, що впливають на вибір маршруту перевезення пасажирів; розрахунках потрібних ресурсів, узгодження їх з наявними та визначенні траєкторії розвитку логістичної системи.

Пасажирським перевезенням надавалося велике значення на кожному етапі розвитку залізничного транспорту в країнах Східної Європи. У територіальному аспекті залізничний транспорт забезпечує цілорічний зв'язок населених пунктів один з одним [3].

Згідно статистичних даних [4], темпи зростання популярності залізничного транспорту для перевезення пасажирів, у тому числі й туристів, в Україні та інших державах Східної Європи є досить високими у порівнянні з іншими видами транспорту, що обумовлено широкою географією подорожей і стійкою тенденцією скорочення тривалості поїздок і підвищення частоти їх здійснення.

Тому процес суміщення переміщення і відпочинку у транспортному засобі є актуальним для сучасних пасажирів, а залізничний вагон може виступати у ролі «готелю на колесах». Вище наведене призводить до висновку, що особливе місце у транспортному та туристичному бізнесі на сьогодні все більше займають залізничні перевезення.

2. Огляд публікацій за темою. Питання логістики пасажирських перевезень є достатньо новими для

вчених Східної Європи. Основні теоретичні дослідження щодо визначення основних термінів та аналізу стану логістики пасажирських перевезень проведені такими вченими Республіки Білорусь, як Міхальченко А. А. [5], Ходоскіна О. А. [6], вченими Російської Федерації Вакуленко С. П., Копиловою К. В. [7], Резером С. М. [8]. При розробці методичних положень щодо організації пасажирських перевезень в даній роботі використовувалися загальнотеоретичні положення логістики, викладені в працях таких відомих вчених, як Б. А. Анікін, Н. В. Афанас'єва, Д. Дж. Бауерсокс, В. І. Бережний, Е. В. Бережна, А. М. Гаджинський, М. Є. Залманова, В. В. Зирянов, Д. Д. Костоглодов, В. С. Лукинський, Ю. М. Неруш, Л. Б. Міротин, І. Е. Ташбаєв, В. Г. Санки, В. І. Сергєєв, В. В. Персіанов, В. В. Щербаков, С. А. Уваров та ін.

3. Мета. Провести аналіз сучасного стану логістики залізничного транспорту у сфері пасажирських перевезень у країнах Східної Європи та довести важливість впровадження логістичних підходів у діяльність залізничних компаній країн східноєвропейського регіону в сучасних умовах.

4. Матеріали і методи. Залізничний транспорт – одна із галузей світового господарства, що найбільш динамічно розвивається і з кожним роком закріплює свої позиції у світовій транспортній системі. На сьогодні у світі успішно працюють близько 300 залізничних компаній [2]. Міжнародні залізничні перевезення забезпечують майже усі перевізники і здійснюють регулярні міжнародні рейси. До найкрупніших за пасажирообігом залізничних операторів у світі відносять залізничні компанії Індії, Китаю, Японії, Російської Федерації та Франції [4].

Транспортна система багатьох країн розвивається нерівномірно і в ряді випадків стихійно під впливом потреб клієнтів, технічних і технологічних можливостей перевізників різних видів транспорту, а також ряду зовнішніх чинників: політичних, економічних, соціальних та екологічних.

У даний час пасажир виступає логістом своїх поїздок, не маючи при цьому повних даних щодо пропускної та провізної спроможностей транспортних мереж, їх надійності та безпеки, рухомого складу різних видів транспорту, розкладів руху і маршрутів слідування. Впровадження логістичних підходів до

розвитку пасажирської транспортної системи країн Східної Європи дозволить пасажирові самостійно приймати рішення про варіант здійснення поїздки в залежності від найбільш важливих для нього факторів і характеристик транспортного обслуговування. У сучасних умовах вибір пасажиром способу переміщення здійснюється на основі трьох основних чинників: ціна, час, якість [7].

Принципи пасажирської логістики мають ряд відмінних особливостей від логістики вантажних перевезень, це пов'язано з тим, що пасажир (як зазначено вище), на відміну від вантажу, сам може вибирати і оперативно змінювати час свого переміщення виходячи зі своїх потреб і можливостей. При цьому найважливішими принципами пасажирської логістики є принципи:

- мобільності та варіативності послуг;
- єдності якості;
- адресності та зручності послуг;
- надійності та гарантованої відповідності послуг;
- конструктивності логістики та ін.

Принцип мобільності та варіативності послуг (соціальної справедливості) повинен дотримуватися з метою охоплення більшої частини ринку транспортних послуг та полягає в необхідності забезпечити клієнту можливість вибору найбільш сприятливого для нього способу задоволення його потреб.

Принцип єдності якості передбачає, що певний рівень обслуговування пасажирів повинен зберігатися на кожному етапі перевезення.

Принцип адресності і зручності послуг полягає в безумовній клієнтоорієнтованості послуг: дотриманні зручного часу прибуття і відправлення на початково-кінцеві станції ділянки обслуговування та на станції з великим обсягом посадки-висадки пасажирів, мінімізації витрат часу на пересадку тощо. Однією з переваг адресного обслуговування є можливість гнучко реагувати на зміни на транспортному ринку: своєчасно скасовувати і призначати сезонні та періодичні перевезення.

Принцип надійності та гарантованої відповідності послуг заявленим параметрам якості передбачає, що управління процесами обслуговування пасажирів повинно здійснюватися на основі системи менеджменту якості. Повинні бути визначені і в обов'язковому порядку дотримуватися цільові параметри якості обслуговування перевезень на всіх рівнях. Повинен бути встановлений порядок і система контролю над відповідністю послуг, що надаються. Необхідно пам'ятати, що навіть одноразова невідповідність якості транспортного обслуговування тому рівню, який був обіцяний клієнту при укладанні договору перевезення (при оформленні проїзного документа) може призвести до втрати клієнтом довіри до перевізника.

Принцип конструктивності логістики полягає в необхідності диспетчеризації транспортних і пасажирських потоків, безперервному відстеженні переміщень пасажирів і коригуванні їх руху.

У світі відокремлюють наступні способи регулювання якості діяльності транспортних (та зокрема залізничних) операторів:

- національне (шляхом ліцензування залізничних перевізників, що працюють як на внутрішніх, так і на міжнародних маршрутах);

- міждержавне (коли регулярні залізничні маршрути базуються на угоді між країнами);

- міжнародне (тарифи на регулярні залізничні маршрути встановлюються на основі договорів між залізничними компаніями).

Одним із видів міжнародного регулювання залізничних перевезень може стати створення пулів або кластерів, що поєднують діяльність залізничних компаній, які працюють на певних міжнародних маршрутах. Так як залізничний транспорт займає конкурентоспроможні позиції у світовій транспортній системі, виникає необхідність у його міжнародній координації і регулюванні.

Головна функція кластеру – організація міжнародних комерційних залізничних сполучень, введення єдиних правил і процедур, узгодження тарифів на міжнародні пасажирські залізничні перевезення. Туристичні агентства приймають участь у роботі кластерів через організації залізничних вокзалів у певних країнах учасниках кластеру.

Логістика залізничних перевезень потребує також максимального узгодження логістичної стратегії та тактики туристичних фірм і залізничних компаній. Логістична концепція управління залізничними перевезеннями туристів базується на системному підході до процесу організації переміщення пасажирів та їх багажу. До логістичної схеми взаємодії залізничних компаній з іншими транспортними та туристичними компаніями можна віднести наступне:

- блок організаційного та правового забезпечення (кластери, органи державного регулювання);

- блок виробничого забезпечення (транспорт «виробляє» послуги) (залізничні вокзали, депо, ремонтні заводи та ін.);

- блок забезпечення сервісу (митниця, транспортні підприємства, страхові організації, банки);

- блок забезпечення збуту продукції залізничного транспорту (автоматизовані системи продажу та бронювання залізничних квитків, власна мережа продажу квитків у касах вокзалів, продаж квитків через туристичні фірми).

Логістична співпраця турфірм і залізничних компаній базується як на спільній координації залізничних перевезень туристів, так і на співпраці у процесі реалізації залізничних квитків (туристам та іншим пасажирам). Останній напрямок доволі широко описано у професійній літературі з менеджменту у туризмі. У тому числі визначені форми взаємодії турфірм і залізничних компаній:

- бронювання місць і викуп залізничних квитків через агентства залізничних компаній;

- бронювання місць і викуп залізничних квитків через системи бронювання;

- умова із залізничними компаніями на квоту місць на регулярних маршрутах руху поїздів для турфірм;

- агентська угода, тобто робота у якості агента з продажу залізничних квитків для своїх туристів (робота зі «стоками»);

- організація чартерних (орендних) маршрутів руху поїздів для перевезень туристів (оренда вагонів для

туристів, організація руху туристичного поїзду).

Логістична система залізничних перевезень включає три рівня логістичного ланцюга: «передпоїзне», «поїзне» та «післяпоїзне» обслуговування.

Сутність «передпоїзного» обслуговування пасажирів полягає у наданні достатньої та різноманітної інформації про можливості певної залізничної компанії. Тобто, пасажир інформують про усі можливі маршрути руху за певним напрямком, наявності певних типів місць, пільгах та знижках при купівлі квитків, про можливі послуги у вагонах поїзду та ін. Таким чином, перший блок рівня ланцюга «передпоїзного» обслуговування спрямований на те, щоб потенційний пасажир став клієнтом (пасажиром) певної залізничної компанії.

Важливе місце при цьому займає технологія продажу залізничних перевезень, яка повинна базуватися на оперативності та мінімальній невизначеності. У процесі продажу квитка відбувається узгодження маршруту, тобто вибір зручного для пасажирів маршруту руху або сумісних маршрутів, що можуть здійснювати інші залізничні компанії, визначається тип та рівень обслуговування, дата та час відправлення та прибуття до пункту призначення. Після оплати договір між пасажиром та перевізником закріплюється квитком на перевезення. Так клієнт стає пасажиром і включається до логістичного ланцюга пасажиропотоку.

Наступне «передпоїзне» обслуговування передбачає прибуття та обслуговування пасажирів на залізничній станції відправлення. На цьому етапі слід чітко організувати управління пасажиропотоком на шляху руху до вокзалу залізничної станції відправлення, при перевірці квитків у вагоні поїзду, а також проходження пасажирів прикордонного, митного, карантинного та інших видів контролю за необхідністю.

«Поїзне» обслуговування – прибуття клієнтів на залізничну станцію призначення із забезпеченням безпеки руху, необхідного комфорту і сервісу під час подорожі.

«Післяпоїзне» обслуговування включає забезпечення комфорту на залізничній станції призначення і надання додаткових послуг залізничною компанією таких, як бронювання місць у готелі, замовлення таксі та ін.

5. Результати та їх обговорення. Так, для досягнення максимального ефекту системи в цілому усі три рівня (ланки) логістичного ланцюга повинні функціонувати узгоджено у рамках єдиного логістичного процесу пасажирських перевезень, що, у свою чергу, потребує узгоджених дій усіх учасників логістичної системи. Більша частина ланок логістичної системи пасажирських залізничних

перевезень є по суті, установами сервісу, де послуги безпосередньо пов'язані з пасажиром. Тому критерієм оцінки рівня взаємодії усіх ланок логістичного ланцюга з обслуговування пасажиропотоку повинен стати результат надання послуг ефективним з точки зору витрат способом і забезпечення вимог пасажирів на максимальному рівні.

Для оцінки якості послуг доцільно використовувати порівняння очікувань покупця (пасажирів) з фактично наданими залізничними послугами по таким параметрам, як надійність, безпека, регулярність, гнучкість тарифів, відповідальність, зручність, ввічливість, можливість та рівень харчування у поїзді, комунікабельність і знання іноземних мов персоналом залізничних компаній, інформативність, наявність додаткових послуг та ін. Подібні показники якості сервісу залізничного транспорту найчастіше вказують пасажирів у анкетах при проведенні опитування залізничними компаніями з метою виявлення рівня сервісу.

6. Висновки. Мета функціонування логістичної системи обслуговування пасажиропотоку направлена на організацію управління таким чином, щоб звести до мінімуму різницю між очікуваним і фактичним рівнем якості послуг.

Широке проникнення логістики у сферу пасажирських перевезень залізничним транспортом можливе завдяки комп'ютеризації та автоматизації обробки та надання інформації.

У цій галузі в Україні провідну роль займає «Автоматизована система керування пасажирськими перевезеннями Укрзалізниця» («АСК ПП УЗ») та її підсистема «Експрес УЗ». Доцільно включити до цієї системи сферу контролю над продажем місць у готелях, прокатом автомобілів, круїзи та інші туристичні поїздки, поїздки на інших видах транспорту, тобто на автоматизацію усіх функцій туристичних агентств і залізничних компаній. З метою електронного продажу залізничних перевезень найчастіше використовують міжнародну комп'ютерну мережу Інтернет як в Україні, так і за кордоном.

Ще одним фактором, що сприяє застосуванню логістичних методів на залізничному транспорті Східної Європи, виступає глобалізація світового (континентального) ринку залізничних перевезень. З метою проникнення на інші ринки залізничні компанії можуть поєднуватися у альянси (кластери другого рівня). Таким чином, вони можуть збільшити обсяги виробництва («економія за рахунок масштабів»), замовляти більші партії обладнання і матеріалів по низьким цінам, а також сумісно замовляти рухомий склад, використовувати єдині бланки залізничних квитків та ін.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ромат, Е. В. Логистика: проблемы и решения // Международный научно-практический журнал «Логистика: проблемы и решения», 2016. №4(65), С. 7.
2. Миротин, Л. Б. Моделирование логистических систем управления городским пассажирским транспортом // Международный научно-практический журнал «Логистика: проблемы и решения», 2016. №4(65), С. 16-24.
3. Prymachenko, G. Development of intermodal transport and logistics schemes for passenger transportation by railway transport within Ukraine-Europe direction // V International scientific and technical conference «Engineering. Technologies. Education. Security», 2017. Volume III. Management. Safety and ecology education. Public science,

P. 258-260.

4. Мировой атлас данных. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://knoema.ru/atlas>.
5. Михальченко, А. А. Интегрированное развитие логистики железнодорожных пассажирских перевозок // Вісник економіки транспорту і промисловості (збірник науково-практичних статей), 2017. №58 (спецвипуск) додаток, С. 166-165.
6. Ходоскіна, О. А. фрагментарное распределение логистики железнодорожных пассажирских перевозок // Вісник

економіки транспорту і промисловості (збірник науково-практичних статей), 2017. №58 (спецвипуск) додаток, С. 188-189.

7. Вакуленко, С. П., Копылова, Е. В. Логистика пассажирских перевозок: особенности и основные понятия // Мир транспорта, 2015. Том 13, №3, С. 32-36.
8. Резер, С. М. Логистика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте: монография // ВИНТИ, РАН, 2007. 516 с.

REFERENCES

1. Romat, E. V. Logistics: Problems and Solutions // International Scientific and Practical Journal «Logistics: Problems and Solutions», 2016. № 4 (65), P. 7.
2. Mirotin, L. B. Modeling of logistics management systems of urban passenger transport // International scientific and practical journal «Logistics: problems and solutions», 2016. №4 (65), Pp. 16-24.
4. World atlas of data. Electronic resource. Access mode: <http://knoema.ru/atlas>.
5. Mikhailchenko, A. A. Integral development of logistics for railway passenger transportation // News of the Economy of Transport and Promotion (scientific and practical articles article), 2017. №58 (special issue) of add-ons, Pp. 166-165.
6. Khodoskina, O. A. The fragmentary distribution of logistics of railway passenger transportations // News of the Economy of Transport and Promotion (scientific and practical articles article), 2017. №58 (special issue) of addenda, Pp. 188-189.
7. Vakulenko, S. P., Kopylova E. V. Logistics of passenger transportation: features and basic concepts // The World of Transport, 2015. Volume 13, №3, P. 32-36.
8. Rezer, S. M. Logistics of passenger transportations in railway transport: monograph // VINITI, RAS, 2007. 516 p.

Research of the current state of the logistics of railway transport in the field of passenger transportation in Eastern Europe Ye. S. Alohynskiy, H. O. Prymachenko

Abstract. The logistics of passenger rail transportation was considered as an optimization of the flow of services, and railway transport as a manufacturer of transport services of high quality while minimizing costs. The peculiarities of the use of logistic methods in the management of passenger transport were analyzed. The significant growth rates of popularity of rail transport in the countries of Eastern Europe have been substantiated. For the purpose of international regulation of rail transport was proposed to create pools or clusters that combine the activities of railway companies operating on certain international routes.

Keywords: *logistic of passenger railroad traffic, flows of services.*

Исследование современного состояния логистики железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок в странах Восточной Европы

Е. С. Алешинский, А. А. Примаченко

Аннотация. Рассмотрена логистика пассажирских железнодорожных перевозок как оптимизация потока услуг, а железнодорожный транспорт как производитель транспортного обслуживания высокого качества при одновременной минимизации издержек. Проанализированы особенности использования логистических методов в управлении пассажирским транспортом. Обоснованы значительные темпы роста популярности железнодорожного транспорта в странах Восточной Европы. Предложено создание пулов или кластеров, объединяющих деятельность железнодорожных компаний, работающих на определенных международных маршрутах с целью международного регулирования железнодорожных перевозок.

Ключевые слова: *логистика пассажирских железнодорожных перевозок, потоки услуг.*