

## ЛОГІСТИКА ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА LOGISTICS OF PASSENGER TRANSMISSIONS: THEORY AND PRACTICE

*У статті досліджено сучасні проблеми розвитку пасажирських перевезень; визначено напрями забезпечення ефективної діяльності підприємств пасажирського комплексу залізничного транспорту. Сервіс на транспорті у пасажирських перевезеннях – це високоякісне адресне обслуговування пасажирів, що включає забезпечення перевезень, надання комплексу послуг та виконання додаткових робіт. Логістичні центри повинні обслуговувати не тільки пасажирів, які звертаються до них, а й працювати з потенційними клієнтами, організувати рекламні кампанії. Процес накопичення логістичних ресурсів в інформаційній мережі досяг рівня, що дає змогу говорити про можливість формування комерційних та умовно-комерційних віртуальних інформаційно-логістичних центрів. Саме жорстка конкуренція на ринку змушує переглядати принципи функціонування підприємств транспортної галузі. Тому центри логістики пасажирських перевезень повинні утворюватися на великих пересадочних вузлах, на залізничних вокзалах, у сервіс-центрах.*

**Ключові слова:** логістичний центр, пасажирські перевезення, ефективність, залізничний транспорт, логістика.

*В статье исследованы современные проблемы развития пассажирских перевозок; определены направления обеспечения эффективной деятельности предприятий пассажирского комплекса железнодорожного транспорта. Сервис на транспорте в пассажирских перевозках – это высококачественное адресное обслуживание пассажиров, включая обеспечение перевозок, предоставление комплекса услуг и выполнение дополнительных работ. Логистические центры должны обслуживать не только пассажиров, которые обращаются к ним, а и работать с потенциальными клиентами,*

*организовывать рекламные кампании. Процесс накопления логистических ресурсов в информационной сети достиг уровня, позволяющего говорить о возможности формирования коммерческих и условно-коммерческих виртуальных информационно-логистических центров. Именно жесткая конкуренция на рынке заставляет пересматривать существующие принципы функционирования предприятий транспортной отрасли, поэтому центры логистики пассажирских перевозок должны образовываться на больших пересадочных узлах, на железнодорожных вокзалах, в сервис-центрах.*

**Ключевые слова:** логистический центр, пассажирские перевозки, эффективность, железнодорожный транспорт, логистика.

*The article examines the current problems of the development of passenger traffic; The directions of ensuring the effective activity of enterprises of the passenger complex of railway transport are determined. Transport service in passenger traffic is a high-quality address service for passengers, including the provision of transportation, the provision of a range of services and the performance of additional work. Logistics centres should serve not only passengers who turn to them, but also work with potential customers, organize advertising campaigns. The process of accumulating logistics resources in the information network has reached a level that makes it possible to talk about the possibility of forming commercial and conditionally commercial virtual information and logistics centres. It is fierce competition in the market that makes it necessary to revise the existing principles of functioning of enterprises of the transport industry. Therefore, logistics centres for passenger traffic should be formed at large interchange nodes, at railway stations, and in service centres.*

**Key words:** logistics centre, passenger transportation, efficiency, rail transport, logistics.

УДК 656.072

**Попова Ю.М.**

к.е.н.,

доцент кафедри бізнес-логістики

та транспортних технологій

Державний університет інфраструктури

та технологій

**Голодняк Д.В.**

магістр

Державний університет інфраструктури

та технологій

**Гайовий П.О.**

магістр

Державний університет інфраструктури

та технологій

**Постановка проблеми.** Розвиток конкуренції у сфері оперування пасажирськими вагонами і стрімке зростання кількості власників вагонів призвели до переходу від управління за принципом «єдиного парку» до самостійної побудови логістичних ланцюжків приватними компаніями-операторами. Це призводить до погіршення якості та ефективності використання залізничних вагонів. Погіршення експлуатаційних показників роботи вагонного парку потребує збільшення його розмірів, тому що для вивезення тієї ж кількості пасажирів, пред'явлених до перевезення, потрібен більший парк вагонів. Збільшення кількості вагонів у мережі створює додаткове навантаження на залізничну інфраструктуру і, як наслідок, призводить до зниження швидкості руху поїздів й уповільнення руху товару в національній економіці.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченню особливостей і аналізу перспектив пасажирських перевезень різними видами транспорту присвячено праці вітчизняних і зарубіж-

них учених: А.А. Бакаєва, Н.О. Божок, В.В. Гудкової, В.Л. Диканя, Г.Д. Ейтутіса, О.О. Матусевич, О.О. Петренко, О.М. Полякова, Т.Ю. Чаркіної, К.М. Шерепи та багатьох інших [1; 2].

**Постановка завдання.** Мета статті – обґрунтувати необхідність поліпшення обслуговування пасажирських перевезень за рахунок актуалізації логістики на залізничному підприємстві.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Логістика у пасажирських перевезеннях – це управління пасажиропотоками та пов'язані з ними інформаційні, фінансові та сервісні потоки в процесі їх переміщення з пункту відправлення в пункт призначення за забезпечення оптимальних витрат.

Доставка «точно в термін» та «від дверей до дверей» для пасажирів у сучасному ритмі життя має особливе значення. Однак якщо у логістиці вантажних перевезень йдеться про вибір найбільш раціонального маршруту просування вантажу оператором перевезень, то в пасажирських перевезеннях – про мобільність, яка має на увазі

можливість вибору пасажиром виду транспорту залежно від розкладу руху транспортних засобів, загальної довжини поїздки, вартості проїзду, комплексу додаткових послуг, що пропонується по всьому ланцюгу пересування пасажиропотоку.

Завдання логіста у сфері пасажирських перевезень являє собою розроблення декількох варіантів логістичних ланцюгів переміщення по маршруту, що відрізняються між собою умовами проїзду та вартістю. Із запропонованих на ринку варіантів логістичних ланцюгів кожен пасажир самостійно повинен вибрати найбільш підходящу йому схему залежно від різних чинників.

Основними чинниками, що впливають на вибір пасажиром логістичного ланцюга пересування, є тривалість поїздки та її загальна вартість, тому кожний ланцюг повинен мати часову та вартісну характеристику. Однак найбільшу роль під час вибору маршруту пересування відіграє час невиробничого простою, особливо коли час очікування транспорту перевищує час поїздки. Слід відзначити, що в ранкові часи (під час проїзду до роботи, навчання та ін.) пасажир переважно вибирають ланцюг із мінімальним часом проїзду та середньою її вартістю, а ввечері (повертаючись додому) – із середнім часом та мінімальною вартістю.

Дослідження показали, що використання більш маневрених видів транспорту, таких як маршрутне таксі та мікроавтобус, на початково-кінцевих ланках логістичних ланцюгів до 5 км скорочує час поїздки по маршруту на 5–10 хвилин, але сумарна вартість квитків на проїзд при цьому перевищує вартість проїзду на 1 грн. 50 коп.

Необхідно враховувати й різний рівень доходів населення, тому запропоновані логістичні ланцюги повинні відрізнятися не тільки часом та вартістю проїзду, а й якістю та кількістю додаткових послуг, а також загальним комфортом поїздки.

Поняття комфорту нерозривно пов'язане з поняттям сервісу. Якщо говорити про логістику в сервісному обслуговуванні пасажирів на транспорті, то пасажир може вибрати логістичний ланцюг пересування, який залежить не від двох чинників «ціна – час», а від трьох: «ціна – час – послуги». При цьому значення поняття «сервіс» включає у себе основну, супутню та додаткову послугу.

Основна послуга – це перевезення пасажирів, пересування для реалізації їх потреби та мети поїздки. Супутніми є послуги, необхідні для того, щоб використовувати основну. Це продаж квитків, їх доставка клієнту (додому або на роботу), послуги провідників, надання постільної білизни, кондиціонування повітря у вагоні та ін.

Додатковими вважаються послуги, які додають до основної додаткову вигоду, наприклад надання Інтернету, забезпечення пресою, журналами, предметами особистої гігієни, персональним сейфом, охороною та ін.

Інакше кажучи, залізниця повинна пропонувати пасажиру не тільки переміщення від пункту відправлення до пункту призначення, а й варіанти логістичних ланцюгів переміщення за маршрутом «початковий пункт – кінцевий пункт» та весь спектр послуг, пов'язаних із цим [26, с. 72].

На одному логістичному ланцюгу можуть бути реалізовані перевезення різних рівнів – класів комфортності, які відрізняються один від одного як використанням рухомого складу, його технічними та експлуатаційними характеристиками, так і, навпаки, супутніми та додатковими послугами. Цей набір послуг має бути сформований за адресою під кожний клас поїздки залежно від сегменту пасажиропотоків. При цьому, говорячи про клас поїздки, береться до уваги не тільки тип вагону та весь спектр додаткових послуг, а й тип рухомого складу інших видів транспорту, що беруть участь у логістичному перевезенні, а також послуги, які пропонуються у цих транспортних засобах і в пунктах пересадок.

Пропонується вдосконалений підхід до обслуговування пасажирів, який повинен починатися не з моменту його посадки у транспортний засіб, не з моменту прибуття на станцію відправлення і навіть не з моменту придбання квитка, а з моменту виникнення бажання здійснити поїздки. Потенційний пасажир повинен бути поінформований про послуги пасажирської компанії, можливі логістичні ланцюжки пересування, класи обслуговування та набір послуг. У цьому зв'язку створення та робота логістичних центрів пасажирських перевезень на вокзалах та в сервіс-центрах – це невід'ємна частина ефективного розвитку всіх видів транспорту.

Початком функціонування логістичних центрів перевезень повинна стати низка організаційних заходів, інженерних та наукових розробок. До них належать:

- перепланування вокзалів та будівництво нових пересадочних комплексів, а також проектування відповідної інфраструктури та пасажирських пристроїв;
- створення єдиного проїзного документа на всі види транспорту, що забезпечує логістичні перевезення (таким документом може бути транспортна картка, яка вже використовується у метро);
- розроблення системи продажу квитків та контролю оплати проїзду;
- розроблення системи управління роботою транспортних засобів, у тому числі оперативного керівництва;
- створення єдиної інформаційної системи для додержання функціонування логістичного центру перевезень;
- створення системи контролю якості пасажирських послуг, що надаються.

Основними функціями логістичного центру перевезень повинні стати:

- збір та обробка маркетингової інформації, формування вихідних даних, вибір пріоритетних напрямків, на яких доцільна організація логістичних перевезень;
- розроблення варіантів логістичних ланцюжків пересування пасажирів на транспортній мережі України та інших країн;
- розроблення варіантів транспортного обслуговування пасажирів на кожній ділянці логістичної системи;
- визначення варіантів технології пересування пасажирів по ділянках логістичних ланців на різних видах транспорту та їх техніко-економічна оцінка;
- встановлення ієрархії видів транспорту та визначення порядку та умов взаємодії між задіяними видами транспорту на кожному логістичному ланці, а також договірна робота;
- організація документообігу та фінансових взаємних розрахунків по логістичних ланцюгах перевезення пасажирів;
- визначення пропускної та переробної спроможності логістичних систем, вузьких місць на логістичних ланцюжках пересування пасажирів, розроблення заходів із підвищення пропускної та переробної спроможності й їх оцінка;

– розрахунок потрібної кількості транспортних засобів та їх параметрів по кожній ланці логістичної системи;

- техніко-економічна оцінка варіантів пересування пасажирів по кожному логістичному ланцюжку (за грошовими та часовими витратами);
- побудова інтегрованих графіків руху видів транспорту, вибраних для забезпечення логістичних перевезень;
- організація системи оперативного управління роботою транспортних засобів усіх видів транспорту, обслуговуючих окремі логістичні перевезення;
- інформаційне обслуговування пасажирів;
- оцінка якості сервісного обслуговування за варіантами перевезення.

При цьому логістичні центри повинні обслуговувати не тільки пасажирів, які звертаються до них, а й працювати з потенційними клієнтами, організувати рекламні кампанії. Процес накопичення логістичних ресурсів в інформаційній мережі досяг рівня, що дає змогу говорити про можливість формування комерційних та умовно-комерційних віртуальних інформаційно-логістичних центрів.

Існує така схема логістики пасажирських перевезень (рис. 1).



Рис. 1. Схема логістики пасажирських перевезень залізничного підприємства

З урахуванням зазначених обмежень для досягнення цільового стану сегмента залізничних перевезень в Україні доцільно використання інструментів, наведених на рис. 2.

Центри логістики пасажирських перевезень повинні утворюватися на великих пересадочних вузлах, на залізничних вокзалах, у сервіс-центрах. Будь-який пасажир повинен мати можливість звернутися у логістичний центр для отримання консультації про логістичні ланцюжки, наявні напрямки, які обслуговуються логістичним центром перевезень. Застосування логістичних методів у пасажирських перевезеннях дає змогу узгодити роботу різних видів транспорту та знизити невиробничі простой пасажирів, а також найбільш повно задовольнити потребу різних сегментів пасажиропотоку в основних, супутніх та додаткових послугах.

### Висновки з проведеного дослідження.

Сучасна вітчизняна і світова практика свідчить про зростання ролі послуг у конкурентоздатності підприємств на ринках збуту. Споживач фактично здобуває не тільки товар як фізичний об'єкт, а й послуги, які супроводжують його продаж. У цих умовах для більшості споживачів стала важливою не сама пропозиція, а скоріше суб'єктивний спосіб її сприйняття, тому в останні роки прерогативою логістики поряд з управлінням матеріальними потоками є й управління сервісними потоками.

Жорстка конкуренція на ринку змушує переглядати наявні принципи функціонування підприємств транспортної галузі. Для збереження своїх ринкових позицій підприємствам необхідно докласти зусиль у напрямі знаходження додаткових можливостей зниження рівня витрат, підвищення якості обслуговування споживачів. Накопичені проблеми



Рис. 2. Інструменти підвищення ефективності функціонування залізничного підприємства

потребують системного та комплексного підходу до їх вирішення. Як показує світовий досвід, одним із дієвих інструментів управління господарською діяльністю та забезпечення адаптивності суб'єктів ринку є логістика.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Полякова О.М., Іванченко Ю.В. Особливості розвитку пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2017. Вип. 57. С. 91–97.
2. Шерепа К. Аналіз функціонування пасажирського залізничного комплексу країни. Збірник науко-

вих праць ДЕУТ. Серія «Економіка і управління». 2012. Вип. 19. С. 231–235.

#### REFERENCES:

1. Poliakova O.M. Osoblyvosti rozvytku pasazhyrskykh perevezen na zaliznychnomu transporti [tekst] / O.M. Poliakova, Yu.V. Ivanchenko // Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti. Kharuiv. UkrDUZT. – 2017. – Vyp. 57. – S.91-97.
2. Sherepa, K. Analiz funktsionuvannia pasazhyrskoho zaliznychnoho kompleksu krainy [Tekst] / K. Sherepa // Zbirnyk naukovykh prats DETUT. Seriiia «Ekonomika i upravlinnia». – 2012. – Vyp. 19. – S. 231-235.

**Popova Yu.M.**

Candidate of Economic Sciences,  
Senior Lecturer at Department of Business  
Logistics and Transport Technologies  
State University of Infrastructure and Technology

**Golodnyak D.V.**

Master's Degree  
State University of Infrastructure and Technology

**Gayoviy P.O.**

Master's Degree  
State University of Infrastructure and Technology

### LOGISTICS OF PASSENGER TRANSMISSIONS: THEORY AND PRACTICE

The article examines the current problems of the development of passenger traffic; The directions for ensuring the effective activity of enterprises of the passenger complex of railway transport are determined. Transport service in passenger traffic is a high-quality address service for passengers, including the provision of transportation, the provision of a range of services and the performance of additional work. Logistics centres should serve not only passengers who turn to them but also work with potential customers, organize advertising campaigns. The process of accumulating logistics resources in the information network has reached a level that makes it possible to talk about the possibility of forming commercial and conditionally commercial virtual information and logistics centres. It is fierce competition in the market that makes it necessary to revise the existing principles of operation of enterprises of the transport industry. Therefore, logistics centres for passenger traffic should be formed at large interchange nodes, at railway stations, and in service centres.

Modern domestic and world practice shows the growth of the role of services in the competitiveness of enterprises in the markets. The consumer actually acquires not only the goods as a physical object but also the services that accompany his sale. In these conditions, for the majority of consumers, the proposal itself, but rather the subjective method of its perception, became important. Therefore, in recent years, the prerogative of logistics, along with the management of material flows, is the management of service flows.

Fierce competition in the market makes it necessary to review the existing principles of operation of transport industry enterprises. To maintain their market position, enterprises need to make efforts to find additional opportunities for lowering costs, improving the quality of customer service. The accumulated problems require a systematic and integrated approach to their solution. As the world experience shows, one of the most effective tools for managing economic activity and ensuring the adaptability of market actors is logistics.