

Таким образом, организация движения грузовых поездов по расписанию является эффективным способом улучшения показателей эксплуатации собственного подвижного состава для крупных грузоотправителей и требует дальнейшего совершенствования технологии перевозок и их нормативного обеспечения.

УДК 656.224

## РАЗВИТИЕ СЕРВИСА В ПАССАЖИРСКИХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ

*Р. Г. КОРОБЬЕВА*

*Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта  
имени академика В. Лазаряна, Украина*

Сегодня «транспортный мир» – это конкуренция фирм, компаний, организаций в производстве и сбыту своей продукции – перевозке. Борьба за пассажира ведется не только между видами транспорта, но и внутри них. Совокупность услуг, связанных с перевозкой, становится основным условием конкурентоспособности перевозчиков. В эту совокупность входит обслуживание пассажиров до поездки, во время поездки и после нее. Каждая из этих составляющих этапного обслуживания играет решающую роль в выборе вида транспорта. При отсутствии комплексного сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте основной этап – перевозки, теряет долю потребительской ценности, становится неконкурентоспособной.

Для коммерческого успеха перевозчика обслуживание, связанное с расширением ассортимента услуг, предоставляемых пассажирам, в последнее время приобретает все большее значение. При этом, кроме традиционных видов сервиса, появляются новые формы организации обслуживания пассажиров.

Одной из задач улучшения обслуживания путешествующих железнодорожным транспортом является увеличение скорости движения поездов, что позволит сократить время доставки пассажиров в пункт назначения. В связи с этим в настоящее время в Украине появилась тенденция – сокращения значительного количества пассажирских ночных поездов, на замену которым, пришли скоростные электропоезда. По расписанию движения пассажирских поездов на 2012–2013 годы были отменены около 30 пар ночных поездов. Таким образом, пассажиры лишены возможности выбрать удобный для них вид передвижения, не совершая для этого дополнительных пересадок.

Для оценки востребованности ночных поездов было выполнено сравнение ночного фирменного поезда № 79/80 и скоростных поездов «Интерсити+», дневного № 165/166 и вечернего № 167/168, которые курсируют в сообщении Днепропетровск – Киев.

При выборе вида транспорта пассажиры руководствуются такими показателями, как скорость, удобство графика движения, комфортность во время путешествия, стоимости, возможности льготного проезда. Поэтому при сравнении поездов использовались следующие критерии: комфортабельность, время в пути, стоимость проезда, населенность поезда, количество проданных билетов.

В настоящее время анализ показал, что наибольшим спросом у пассажиров продолжает пользоваться ночной фирменный поезд № 79/80. Населенность его в марте 2013 года составила около 90 %, в то время как населенность скоростного дневного около 42 %, скоростного вечернего – 58 %. Такой спрос обусловлен не только стоимостью билета, но и временем отправления с начальной станции и прибытия на конечную станцию, возможностью более удобно, по сравнению со скоростным, отдохнуть.

При стоимости билета на фирменный поезд № 79/80 в два раза меньше, чем на поезда «Интерсити+», прибыль, полученная от реализации билетов на ночной поезд в марте 2013 года, составила 16974,47 тыс. грн., что на 12426,12 тыс. грн. больше, чем на дневной № 165/166, и на 10712,41 тыс. грн. больше, чем вечерние на скоростные поезда.

Повышение качества транспортного обслуживания пассажиров невозможно без повышения качества эксплуатационной работы, использование новой техники и технологии в организации перевозочного процесса, улучшение взаимоотношений с пользователями железнодорожного транспорта. При этом предпочтения должны отдаваться интересам клиентов перед ведомственными.