

Радкевич Н.Н., Сапронова С.Ю., Ткаченко В.П. **Анализ технического диагностирования пассажирских вагонов с истекшим сроком службы.** Основным ресурсом, обеспечивающим эффективность экономической деятельности в сфере пассажирских перевозок, являются пассажирские вагоны. Одним из основных требований к парку пассажирских вагонов является надежная и безопасная эксплуатация на протяжении всего срока службы. Однако наблюдается ухудшение технического состояния пассажирских вагонов, в зависимости от срока службы, снижение эксплуатационной надежности. Рассматриваемые методы используются для определения возможности эксплуатации вагона и для назначения нового срока службы. Был сделан вывод о необходимости внедрения новых современных приборов и оборудования, которые позволили бы качественно и в краткосрочной перспективе выполнить диагностику пассажирских вагонов не только с исчерпывающими условиями обслуживания, но и для вагонов со сроками по ремонту.

Ключевые слова: пассажирский вагон, методы испытаний, срок службы, износ, диагностика.

Radkevich N., Sapronova S., Tkachenko V. **Analysis of technical diagnosis of passenger wagons with hiv surface terms of service.** The main resource, which ensures efficiency of economic activity in the field of passenger transportations, are passenger coaches. One of the main requirements to the passenger wagon fleet is reliable and safe operation throughout the lifetime. However, there is a deterioration of the technical state of passenger cars, depending on the service life, reduced operational reliability. The stages of technical diagnostics are considered, used to determine the possibility of wagon operability and for assigning a new life span. The conclusion was made about the need to introduce new modern devices and equipment that would allow qualitatively and in the short term to perform the diagnosis of passenger cars not only with the exhaustible terms of service, but also for wagons with timing for Repair.

Keywords: passenger wagon, test methods, service life, wear, diagnostics.

Сапронова Світлана Юріївна	д.т.н., проф., професор кафедри «Вагони та вагонне господарство» Державного університету інфраструктури та технологій, м. Київ, Україна
Радкевич Микола Миколайович	аспірант Державного університету інфраструктури та технологій, м. Київ, Україна
Ткаченко Віктор Петрович	д.т.н., проф., завідувач кафедри «Тяговий рухомий склад залізниць» Державного університету інфраструктури та технологій, м. Київ, Україна

УДК 621.867.82

**Ройко М.А.,
Кириченко І. О.,
Кузьменко Н.М.,
Ройко Н.С.**

м. Сєверодонецьк

СЕРВІС-ЦЕНТРИ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПАСАЖИРІВ

Основною діяльністю сервіс-центру (СЦ) є задоволення запитів населення в наданні основних, супутніх і додаткових видів послуг, розширення діапазону послуг і підвищення якості транспортного обслуговування, оперативна взаємодія з СЦ інших залізниць з метою найбільш повного задоволення потреб клієнтів в транспортному обслуговуванні. Описано призначення, структуру і принципи роботи сервіс-центру.

Ключові слова: транспортний ринок, логістичний підхід, сервіс, пасажири, інтермодальні перевезення.

Збитковість пасажирських перевезень вимагає вишукування додаткових резервів в організації пасажирських перевезень. Поліпшення фінансового становища пасажирських компаній за рахунок підвищення вартості проїзду в поїздах, а також традиційних видів послуг по обслуговуванню пасажирів на вокзалах не дають істотного зростання доходів [1,2]. Разом з тим у пасажирів з'явився великий спектр нових, сучасних, потреб, що не обслуговуються: комп'ютерні послуги, ксерокопіювання, зв'язок через комп'ютер, юридичні та нотаріальні послуги; оренда автомобілів, послуги мобільного зв'язку, туристично-екскурсійні послуги; доставка пасажирів і багажу на вокзал і з вокзалу, прийом замовлень на залізничні квитки по електронній пошті і телефоном, бронювання та оформлення готелів, проїзних документів на інтермодальні перевезення, бронювання місць на поїзди, що відправляються з різних станцій мережі залізниць і ряд інших.

СЦ є досить молодого структурою, яка конкурує з державними та недержавними залізничними і незалізничними структурами по обслуговуванню пасажирів і населення в цілому.

У перелік послуг, що надаються СЦ пасажирам на залізничних вокзалах, входять наступні:

- оформлення всіх видів залізничних проїзних документів;
- бронювання місць і оформлення проїзних документів на поїзда формування своєї залізниці і для поїздки з інших станцій;
- бронювання місць по телефону і доставка проїзних документів на дім у зручний для клієнта час доби, викуп проїзних документів в касі з особистою явкою;
- бронювання та оформлення проїзних документів на інші види транспорту;
- довідково-інформаційні послуги;
- надання повної інформації про маршрут проходження будь-якого поїзда;
- надання інформації про перелік послуг СЦ в кожному пункті мережі залізниць через АСК;
- замовлення на бронювання місць в готелях, кімнати матері і дитини, кімнати відпочинку;
- продаж безалкогольних напоїв; послуги міжнародного телефонного зв'язку, електронної пошти;
- юридичні послуги (нотаріальні, консультації з правових питань, складання договорів, контрактів, ведення арбітражних і судових справ);
- комп'ютерні роботи і послуги;
- туристичні та екскурсійні послуги;
- доставка пасажирів і багажу на вокзал і з вокзалу;
- забезпечення екскурсійним автотранспортом туристичних груп;
- оренда автомобілів;
- копіювальні послуги, ламінування та інші поліграфічні послуги;
- фотопослуги та відеозйомки;
- прийом замовлень на виклик таксі, вантажників;
- прийом замовлень на оренду пасажирських і багажних вагонів;
- послуги залів очікування підвищеної комфортності, надання кімнат для ділових переговорів і зустрічей;
- обмін валюти і банкомати (при наявності відповідного дозволу);
- платні медичні послуги;
- продаж живих квітів, друкованої продукції, товарів першої необхідності і сувенірів;
- послуги міні-кафе, прийом замовлень на обслуговування у ресторанах і кафе;
- проведення виставок на вокзалі, організація ділових переговорів і зустрічей;
- реалізації квитків в театри, на виставки, ярмарки, фестивалі, і інші заходи;
- проведення конкурсів з оренди приміщень вокзалу.

На мережі залізниць вже функціонує понад 70 сервіс-центрів.

Структура СЦ залежить від потреб і попиту пасажирів на сервісні послуги.

Як показує практика, основними послугами, які користуються попитом у пасажирів і приносять центру понад 80% доходу, є продаж і бронювання квитків, організація відпочинку і дозвілля в VIP-залах підвищеної комфортності, забезпечення електронним зв'язком і іншими комп'ютерними послугами. Транспортні послуги СЦ щодо забезпечення трансферу і послуги розміщення пасажирів в готелях, кімнати матері і дитини, пансіонатах і будинках відпочинку приносять 8-10% доходу.

Сервіс-центр повинен щомісяця надавати звітність по своїй діяльності в пасажирську службу дороги за наступними показниками:

- загальні доходи;
- доходи від традиційних видів послуг;
- доходи від нетрадиційних видів послуг;
- кількість пасажирів, що отримали послуги СЦ;
- величина доходів у розрахунку на одного пасажирів;
- витрати на утримання СЦ;
- рентабельність СЦ.

Оцінка роботи СЦ повинна проводитися з урахуванням кінцевих результатів, тобто рентабельності. І для оцінки діяльності цих підприємств встановлюється показник - сума доходів від наданих пасажирів послуг.

Для захисту пасажирів від виробників неякісних товарів і послуг, створення умов для чесної конкуренції на транспортному ринку, організацій та підприємств, які беруть участь в обслуговуванні пасажирів і СЦ, в тому числі повинні сертифікувати свої послуги відповідно до Правил сертифікації послуг, що надаються пасажирів на транспорті.

Об'єктами сертифікації є наступні послуги:

- на залізничних вокзалах до відправлення поїзда;
- з перевезення пасажирів;
- в шляху прямування поїзда;
- після прибуття поїзда до місця призначення.

Сертифікація послуг, що надаються пасажирів, проводиться за тими ж схемами сертифікації, що і послуги в вантажних перевезеннях. Цей процес вимагає певних фінансових витрат, але в той же час дозво-

ляє підняти престиж СЦ на транспортному ринку і забезпечити впевненість пасажирів в якості придбаних послуг.

Висока якість транспортного обслуговування пасажирів вимагає високої технологічності виконання послуг професійно підготовленими кадрами. Цей принцип реалізується через безпосередню взаємодію СЦ з різними залізничними структурами: пасажирськими компаніями, вокзалами, станціями, різними міськими службами транспорту та іншими організаціями. Робота основних відділів СЦ ув'язується з чинним планом формування і графіком руху пасажирських поїздів, розкладом їх прибуття і відправлення, а також з режимом роботи міського транспорту, готелів, кафе, ресторанів, музеїв, виставок і ін.

Економічний принцип передбачає безбитковість його функціонування і повну самоокупність основних виробничих відділів фірмового обслуговування. Для здійснення цього принципу важливо правильно визначити ціну і обсяг продажів послуг, при яких буде досягнуто баланс доходів E_0 і витрат $E_{\text{вирт}}$. Дана мета може бути досягнута шляхом проведення варіантних розрахунків і побудови графіків безбитковості (рис. 1) по кожному виробничому відділу і СЦ в цілому.

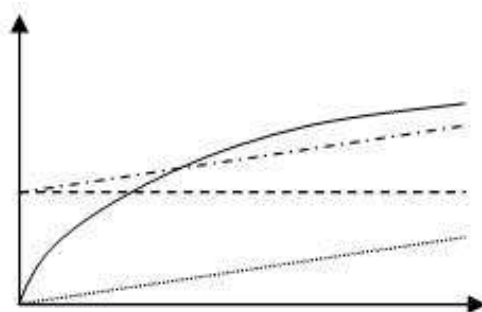


Рис.1. Графік безбитковості

Графік безбитковості відображає загальні витрати і сумарний дохід при різних рівнях продаж і послуг. У точці перетину загальних витрат і сумарного доходу і зоні правіше від неї по осі абсцис забезпечується безбитковість роботи СЦ при заданій ціні послуги.

Основний принцип ринкової орієнтації обслуговування СЦ повинен бути адресним, якісним, своєчасним і відображати бажання і потреби пасажирів. Працівники виробничих відділів СЦ повинні досконало володіти мистецтвом обслуговування споживачів, постійно вдосконалювати технології виробництва товарів і послуг, зменшувати собівартість, прискорювати обслуговування, не знижуючи якості, і цінувати своїх клієнтів.

Логістичний принцип обслуговування - це безпечна доставка пасажирів «від дверей до дверей» за найкоротший термін з максимальним комфортом, дозволяє СЦ забезпечити клієнтам весь необхідний комплекс послуг по всьому ланцюжку: від моменту появи бажання здійснити поїздку до її завершення. Організацію поїздки можна розділити на кілька окремих ланок або операцій: придбання квитка, поїздка від місця проживання до вокзалу і доставка багажу, поїздка на поїзді і поїздка від вокзалу до місця призначення (відвідування, відпочинок, лікування і ін.).

Це найпростіший і короткий ланцюжок організації поїздки одним видом транспорту, без пересадок і послуг розміщення. Всі перераховані операції взаємопов'язані для пасажирів і незалежні для обслуговуючих структур залізничного транспорту, вони виконуються розрізнено і не ув'язуються в єдиний цикл обслуговування, вимагають багато витрат часу, сил і енергії пасажирів. В результаті поїздка на транспорті замість задоволення залишає у пасажирів негативне враження. Логістичний підхід СЦ в обслуговуванні передбачає повний комплект послуг, що знімають ці проблеми у пасажирів, які прямують як в приміському, так і в дальньому сполученні.

Способи та якість надання послуг повинні бути однакові для всіх клієнтів [3]. Слід зауважити, що матеріальні свідчення, якими СЦ може продемонструвати якість своїх послуг, в першу чергу, стосуються чистоти приміщень, затишку інтер'єру. Проникнення в потреби пасажирів, бажання обслужити його, допомогти, посприяти, притягує до СЦ клієнтів, оскільки добре обслужений клієнт є свого роду «живою рекламою» серед своїх знайомих, друзів, колег по роботі і формує позитивний імідж СЦ.

Якісне надання послуг повинно проявлятися при організації на залізничному транспорті туристичних перевезень, а також при обслуговуванні транзитних пасажирів, що роблять у великих вузлах пересадку або зупинку по діловим і особистим потребам.

Література:

1. Концепція програми формування мережі логістичних центрів у системі міжнародних транспортних коридорів України / Цветов Ю.М., Кутах О.П., Макаренко М.В. та ін. - К.: КУЕТТ, 2003.

2. Shewhart W. Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control. - N.Y.: Dover Publ., Inc., 1939 (reprint 1986). – 163 p.
3. Кириченко І.О., Кузьменко Н.М. Інструменти управління якістю транспортного сервісу. Логістичне управління та безпека руху на транспорті: збірник наукових праць науково-практичної конф., 16-17 жовтня 2018 р., м. Київ / відп. ред. Н.Б. Чернецька-Білецька. – Сєвєродонецьк: СНУ ім.В.Даля, 2018.
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
6. ДСТУ ISO 9001-2001. Настанови щодо поліпшення показників.
7. ДСТУ ISO 9001-2015. Системи управління якістю. Вимоги.

Кириченко І.А., Кузьменко Н.Н., Ройко М.А., Ройко Н.С. **Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.** Основной деятельностью сервис-центра (СЦ) является удовлетворение запросов населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов услуг, расширение диапазона предоставляемых услуг и повышение качества транспортного обслуживания, оперативное взаимодействие с СЦ других железных дорог с целью наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов в транспортном обслуживании. Описаны назначение, структура и принципы работы сервис-центра.

Ключевые слова: транспортный рынок, логистический подход, сервис, пассажиры, интермодальные перевозки

Kyrychenko I., Kuzmenko N., Roiko M., Roiko N. **Service centers for passenger service.** The main activity of the service center (SC) is to meet the needs of the population in the provision of basic, related and additional types of services, expanding the range of services provided and improving the quality of transport services, operational interaction with the SC of other railways in order to most fully satisfy customer needs for transport services. The purpose, structure and principles of the service center are described.

Keywords: transport market, logistic approach, service, passengers, intermodal transportation

Кириченко Ірина Олексіївна	д.т.н., професор кафедри "Логістичне управління і безпека руху на транспорті" СНУ ім. В. Даля, м Сєвєродонецьк, Україна.
Кузьменко Наталія Миколаївна	к.т.н., доцент СНУ ім. В. Даля, м Сєвєродонецьк, Україна.
Ройко Максим Андрійович	студент кафедри «Логістичне управління та безпека руху на транспорті», СНУ ім. В. Даля, м. Сєвєродонецьк, Україна.
Ройко Наталія Сергіївна	студент кафедри «Логістичне управління та безпека руху на транспорті», СНУ ім. В. Даля, м. Сєвєродонецьк, Україна.

УДК 621.867.82

**Рязанова Т.М.,
Полупан Є.В.,
Шевченко С.І.**

м. Сєвєродонецьк

ОБҐРУНТУВАННЯ ДОЦІЛЬНОСТІ ВИДІЛЕННЯ СМУГ ДЛЯ РУХУ МАРШРУТНОГО ТРАНСПОРТУ ЗАГАЛЬНОГО КОРИСТУВАННЯ

Зарубіжний і вітчизняний досвід свідчить, що одним з ефективних шляхів зниження завантаження вулиць і до- ріг, підвищення якості та ефективності пасажирських перевезень в містах є створення пріоритетних умов руху маршрут- ного транспорту загального користування (МТЗК). Метою справжнього дослідження є розробка методики обґрунтуван- ня доцільності виділення смуг для руху МТЗК (автобус, тролейбус, трамвай), що рухається за встановленим маршрутом з позначеними місцями зупинок, як засобу підвищення надійності роботи МТЗК, скорочення користування особистим транспортом для здійснення трудових і ділових поїздок і забезпечення високого рівня транспортної рухливості для всіх категорій громадян.

Ключевые слова: вулично-дорожня мережа, маршрутний транспорт загального користування, рухомий склад.

У містах України все гостріше виявляються проблеми, викликані різким зростанням рівня заванта- ження вулично-дорожньої мережі (ВДМ), що в свою чергу призводить до зниження швидкостей сполучення, виникнення систематичних заторів. Згідно з наявними оцінками, сумарні додаткові витрати, пов'язані з пе- ревантаженням дорожньої мережі, досягають 4-6% ВВП країни в рік. При цьому основний внесок в заван- таження міської дорожньої мережі вносить особистий автотранспорт, на частку якого припадає не більше 20% загального обсягу пасажирських перевезень.